

MEMORIA DE LABORES

2019



GUADALUPANA





AHORROS • PRÉSTAMOS • SEGUROS



MISIÓN

Brindamos una experiencia única y positiva, entregamos soluciones oportunas, para lograr el desarrollo socioeconómico digno de nuestros asociados.



VISIÓN

Ser referentes del Cooperativismo en ahorro y crédito, que aporta al desarrollo económico y social de sus asociados en los lugares en donde tenemos presencia.



VALORES

Integridad

Disciplina

Respeto

Compromiso

Empatía

Espíritu
Cooperativo

ÍNDICE

01 Mensaje del Presidente

.....

02 Informe Consejo de Administración

.....

03 Informe Comisión de Vigilancia

.....

04 Informe Gerencia General

.....

05 Informe Gerencia Financiera

.....

06 Informe Gerencia de Negocios

.....

07 Informe Gerencia Administrativa

.....

08 Informe Gerencia Jurídica

.....



MENSAJE DEL PRESIDENTE

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Apreciados asociados de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.

Es un honor tener la oportunidad de darles la más cordial bienvenida a nuestra 55 asamblea anual obligatoria de asociados, dándole gracias a Dios por la oportunidad que nos ha brindado de poder servir en el más alto cargo en el Consejo de Administración.

Es un evento que veo con cierta nostalgia pues se ha cumplido el período para el que fuimos electos y en esta misma fecha termine mis funciones, al igual que el vicepresidente del Consejo de Administración Licenciado Víctor Adelso Sánchez López a quien agradezco su valiente y denodada lucha por los intereses de Cooperativa Guadalupana; recuerdo cuando al inicio de nuestro período como miembros del Consejo de Administración pedíamos a nuestro creador que nos permitiera entregar una mejor cooperativa, una cooperativa con mejores reglamentos, prácticas y procedimientos, una cooperativa con mejores resultados pero no sólo en el aspecto económico sino especialmente en el servicio al asociado, lo que más allá de una mejor atención en nuestras agencias también pudíramos materializar en beneficios tangibles para los asociados y colaboradores, y hoy nos vamos satisfechos con la firme convicción de que lo hemos logrado, que hemos cumplido a nuestro juramento, lo que resulta gratificante y hace olvidar el aludido sentimiento de nostalgia.

Nos retiramos a nuestras vidas personales, a nuestro trabajo ordinario. Pero así tiene que ser, el cambio es fundamental para mantener incólume las estructuras cooperativas evitando que personas se entronicen en cargos y pasen a ser consideradas como dueñas de las instituciones con los graves riesgos que tales situaciones generan.

Debemos tener claro en todo momento, que la cooperativa nos pertenece a todos los asociados y a nadie más, y estoy seguro que existe un número suficiente de buenos asociados dispuestos a asumir el honorable papel de directivo de nuestra institución y defender esa independencia necesaria para la protección del patrimonio de todos nuestros asociados y sus respectivos intereses.

En el seno del Consejo de Administración, en el que hay compromisos y responsabilidades compartidas, se viven experiencias maravillosas y también las hay difíciles, especialmente cuando se trata de dilemas éticos, en los que no se toma la decisión entre el bien y el mal, lo que resulta relativamente sencillo; sino en la mayoría de los casos se trata de decidir entre dos bienes, o dos males, lo que es complejo. En esas reuniones surgen discrepancias, discusiones, puntos de vista contrapuestos en los que la madurez, el respeto, la discreción, la ponderación adecuada de valores y principios, y la lealtad, permiten resolver esos desaguisados en beneficio de nuestra institución; lo importante es anteponer los intereses de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L. a los intereses propios, de amigos, de terceros y a veces del propio sistema, pues FENACOAC y el FONDO DE

GARANTÍA DEL SISTEMA MICOOPESon instituciones diseñadas y desarrolladas para servir a las Cooperativas y no para servirse de ellas, constituyen valiosísimos instrumentos para la protección y fortalecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentren incorporadas al sistema en Guatemala, convirtiéndose también en medio de apoyo para el desarrollo del cooperativismo a nivel nacional.

Nuestro país ha vivido en estos últimos años serias transformaciones y nos ha tocado a los guatemaltecos enfrentarnos a los desafíos que nos imponen los nuevos tiempos, desde los avances de la tecnología, las migraciones, los movimientos políticos internacionales y nacionales, las luchas entre conservadores y diseñadores sociales que abrazan la modernidad sin revisión histórica ni de valores; las visiones, reclamos y exigencias de las nuevas generaciones; los problemas ecológicos, cambio climático y las graves amenazas de pandemias como de la nueva cepa mutante del coronavirus originada en China y que se extiende amenazando todo el orbe, con la posibilidad de generar pánico mundial y obstaculizar el sistema de producción y mercado global, debido en parte a un manejo inadecuado de la información.

Todos esos desafíos del mundo también se han asumido en Cooperativa Guadalupana, se analizan, se evalúan y se actúa con la serenidad del caso, a veces anticipándonos, a veces activamente y otras simplemente sumándonos a los movimientos existentes para contrarrestar los grandes problemas de la humanidad.

Del análisis sereno, consciente y guiados por nuestra fe, hemos tomado decisiones importantes de tal forma que hemos realizado una reingeniería, tratando de revisar y evaluar todos los aspectos del funcionamiento de nuestra institución atendiendo principalmente a su finalidad conforme a nuestra visión y misión.

Tenemos una Cooperativa fortalecida, que sabe hacia dónde dirigir su rumbo, que esta estructuralmente preparada para enfrentar los desafíos, y eso se refleja en los excelentes resultados obtenidos en el año 2019, como lograr una mora histórica habiéndose bajado de cerca de cinco puntos porcentuales hasta 2.33%, somos una cooperativa con activos que superan los mil millones de quetzales, pero lo que es mejor, y es que nuestros indicadores están en puntos óptimos, tenemos un crecimiento sólido y sostenido en casi todos los aspectos siendo los más relevantes el crecimiento del número de asociados que en este año es de ocho mil trescientos cuarenta y cinco (8,345), el crecimiento en aportaciones que este año es de cuarenta millones de quetzales (Q 40,000,000.00), y especialmente el gran reto para todo el sistema cooperativo, y también el sistema financiero nacional, el de lograr colocar en una cartera sana y productiva nuestros fondos, actividad en la que focalizamos nuestro ingenio y esfuerzo, y en la que gracias al trabajo en equipo, arduo y tesonero de directivos y colaboradores tuvimos excelentes resultados, habiéndose logrado cantidades que rompieron barreras y que pueden también considerarse históricas reflejadas en un crecimiento en cartera de créditos para el año 2019 de sesenta y siete millones de quetzales (Q 67,000,000.00) lo que implica un 2.31% en relación al crecimiento del año 2018.

Estos excelentes resultados se han logrado también gracias a un buen trabajo de equipo liderado por nuestro gerente general licenciado Cristián Alas Torres, a quienquiero dejar patentizado mi respeto por el compromiso y ahínco mostrado en su gestión para lograr las cifras a históricas que representan el estado económico en el que queda la Cooperativa.

Pero como lo dije anteriormente esas agradables cifras que nos colocan en la excelencia de gestión no es lo más importante, lo verdaderamente importante han sido dos cosas, primero el proceso de mejora en la atención a nuestros asociados, proceso que se ha iniciado de una manera sistematizada y programada, en el que nos encontramos en la fase de medición para posteriormente tomar las medidas correctivas y acceder a una adecuada orquestación de nuestros medios con la finalidad de generar el sentido de pertenencia del asociado, y especialmente lograr una atención adecuada a quien resulta ser un propietario de esta institución.

En segundo lugar los logros concretos que podemos resumir en nuevos y mejores productos, en la ampliación de plazos para vivienda que ahora son de hasta veinte años, en la rebaja de tasas de interés a veces en más de cinco puntos porcentuales, en la creación de productos ad-hoc para atender necesidades sentidas en diferentes grupos de asociados, en beneficios para nuestros asociados mayores, en la generación de facilidades para que nuestra niñez se asocie y se les prepare como nuevos cooperativistas, en la negociación directa de la cartera morosa, a quienes si bien se les llama y se les exige se les brindan todas las oportunidades posibles para que regularicen su situación y salgan del estado de insolvencia que les perjudica y también lastima la economía de nuestra institución, procesos que han sido ampliamente exitosos.

Me permito recordar el siguiente pasaje bíblico: "Cuídense de los falsos profetas: se presentan a ustedes con piel de ovejas, pero por dentro son lobos feroces. Ustedes los reconocerán por sus frutos. ¿Cosecharán ustedes uvas de los espinos o higos de los cardos? Mateo 7,15-16."

Cooperativa Guadalupana, está más fuerte que nunca. Hay mucho trabajo por hacer, pero los que nos vamos podemos decir MISIÓN CUMPLIDA. Apreciados asociados pueden ustedes estar tranquilos, están en buenas manos, tenemos un excelente equipo de trabajo a cargo de la administración, y en el Consejo de Administración se quedan dos compañeros que tienen experiencia y han compartido nuestras luchas, y se eligen hoy otros tres, cuyas hojas de vida han sido revisadas concienzudamente y que consideramos tienen las calidades necesarias para continuar con la labor desarrollada hasta el día de hoy, que Dios les bendiga y bendiga a nuestra querida Cooperativa.

Dr. Carlos Humberto Rivera Carrillo



INFORME

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2019

De conformidad con el artículo 36 de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., se presenta para conocimiento en esta 55^a. Asamblea General Anual Ordinaria Obligatoria, el informe de las principales actividades realizadas por este órgano durante el año 2019, a continuación:

En beneficio del asociado

1. Se aprobaron ochenta (72) solicitudes de créditos a asociados, por un monto total de Q85,565,681.00.
2. Se autorizó el cambio de enlaces de datos en agencias y edificio central con el fin de agilizar la transaccionalidad de operaciones y como parte de la nueva experiencia en el servicio al asociado.
3. Se aprobó el cambio de telefonía de la Cooperativa, con el fin de brindar un mejor servicio a los asociados, eficientar las gestiones internas y la comunicación entre colaboradores.
4. Se autorizaron nuevos productos de créditos, así como cambios al proceso de verificación y documentación en el análisis de éstos.
5. Se aprobó y realizó el Convivio navideño para los colaboradores de la Cooperativa Guadalupana.
6. Se fijó una tasa atractiva en créditos hipotecarios para adquirir vivienda, buscando apoyar a nuestros asociados.
7. Se aprobó un nuevo producto financiero para adquirir vehículo.
8. En lo que a puntos de servicio se refiere:
 - a) Se autorizó la conversión del kiosco ubicado en centro comercial Pacific Villa Hermosa a mini agencia.
 - b) Se autorizó el traslado de agencia de Santa Catarina Pinula.
 - c) Se autorizó el traslado de agencia de Galerías Primma a centro comercial Gran Vía, así como su remodelación.

- d) Se aprobó la propuesta para cambio de kiosko a mini agencia en centro comercial Metronorte.
- e) Se aprobó la propuesta para apertura de kiosko en centro comercial Portales.
9. Se aprobó la propuesta de actualización de la Política para la Administración de Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
10. Se celebró en el mes de septiembre el evento "Guadalupana Tiene Talento", entre los colaboradores de la Cooperativa.
11. Se autorizó un viaje vacacional para los colaboradores de la Cooperativa como un estímulo a los buenos resultados del año anterior al centro recreacional DECAMERON ubicado en El Salvador.
12. Se aprobó y realizó el convivio navideño para los asociados de Guadalupana es MiCoope con sus respectivos premios para los asistentes.

Educación y desarrollo

Se aprobó y realizó el convivio navideño para los asociados de Guadalupana es MiCoope con sus respectivos premios para los asistentes.

Con los talleres que se autorizaron y ejecutaron, llegamos a beneficiar a 1,287 asociados; dentro los talleres podemos mencionar: El cuidado del adulto mayor en el cual se desarrollaron habilidades psicomotrices a través de actividades como pintura, juegos de memoria, tiro al blanco y Jenga.

Continuando con los Talleres se desarrolló el de la Mujer enfocado en el emprendimiento, abordando temas como Motivación Personal acompañado de talleres prácticos, los mismos se realizaron en distintos puntos de la capital. Se Impartió el Proyecto de Educación Cooperativa "Wachalal" en el cual se atendieron tres centros educativos a nivel primario, secundario y diversificado, en jornada matutina y vespertina. Los estudiantes desarrollaron habilidades financieras a nivel educativo que será de alto impacto a nivel profesional y personal. Se empoderó al colaborador por medio de un Diplomado de "Atención al Cliente" haciendo énfasis en la Cultura de Servicio basándonos en la misión de brindar una experiencia única a nuestros asociados. Con estos talleres se impulsa el desarrollo económico de nuestros asociados.

En conclusión, el Consejo de Administración ha sido el pilar más importante para que todas las actividades de nuestra cooperativa sean de alto impacto en cada uno de los asociados, procurando así el cumplimiento de nuestros valores cooperativistas y alcanzar nuestros objetivos plasmados en la misión y visión de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana Responsabilidad Limitada.

Gestión Administrativa

13. Se conocieron y analizaron informes mensuales de la administración sobre la situación financiera y resultados de la Cooperativa, así como la evaluación y cumplimiento de metas de acuerdo al plan empresarial, la ejecución de presupuesto de productos y gastos, reporte de morosidad, informe de créditos depurados, nivel de contribución a los resultados por parte de los puntos de servicio de Cooperativa Guadalupana, indicadores financieros PERLAS, movimiento de altas y bajas de activos extraordinarios y estado de las disponibilidades; a efecto de tomar decisiones necesarias para el buen cumplimiento de objetivos de la Cooperativa.

14. Se conocieron los informes mensuales del Auditor Interno, así como los informes del Oficial de Cumplimiento, este último de conformidad con el Manual de Cumplimiento y la Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, en los cuales se revisaron los avances del plan de trabajo.

15. Se autorizaron los aportes trimestrales al Fondo de Garantía MICOOPPE correspondientes a las cuotas de inversión y cuotas de capitalización, conforme los convenios suscritos. La calificación de riesgos que el Fondo de Garantía MICOOPPE otorgó a Cooperativa Guadalupana para 2019, fue de 87.46 puntos de 100 posibles, correspondiendo a dicha calificación satisfactoria "B+".

16. Se conocieron, analizaron y aprobaron las reformas a:

- a) Manual de Reclutamiento y Selección de Personal.
- b) Manual de Salud y Seguridad Ocupacional.
- c) Manual de Políticas y Procedimientos para la Tesorería, Inversión y Liquidez de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.
- d) Manual de Crédito, Política, Reglamento y Procedimiento, en su artículo 37, relacionado a otorgarse créditos de Asociados que residan o que presenten garantía hipotecaria, en lugares identificados por instituciones competentes como zonas rojas.
- e) Reglamento de Talento Humano.

f) Reglamento de Crédito, en su artículo 4, el cual se refiere a la conformación y estructura del Comité Técnico de Crédito.

g) Reforma por adhesión y ampliación de la "Política para la Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos de Cobranza para la Recuperación de Créditos en Mora de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L".

h) Política para Innovación de préstamos y tarjetas de crédito en mora vigente.

i) Política de Conflicto de Intereses.

j) Política General de Auditoría Interna.

k) Política para la Administración de Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y del Financiamiento del Terrorismo para aprobación.

l) Y por último se aprobó la aplicación de la Normativa de Liquidez del sistema MICOOPPE, así como los Instructivos correspondientes.

17. Se autorizó presupuesto para la celebración de la Junta Regional II, en el mes de febrero por haber sido anfitriones.

18. Se aprobó la contratación de la empresa de cobranza AUDEPAZ, S.A. para la cartera de créditos irrecuperables bajo condiciones de buen trato hacia los asociados.

19. Se autorizó la firma de convenios interinstitucionales suscritos entre FENACOAC y la Cooperativa para prestar servicios, tales como remesas familiares, pagos de servicios de energía eléctrica y otros para mejorar el servicio a los asociados.

Miembros Directivos

20. Se realizó la integración de cargos del Consejo de Administración para el periodo 2019-2020.

21. Se participó en la Junta Regional, Región II, celebrada el día jueves 29 de agosto de 2019 a las 9:30 horas, en Granja Lucita, Km. 34 a Chimaltenango, donde se presentó y entregó a Cooperativas en la Junta Regional II, la exposición de motivos por la que se solicitó la modificación de los artículos 28, 35 y 36 de los estatutos de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Servicios Varios de Guatemala, R.L. -FENACOAC-, documento que también fue enviado a las Regiones I y II.

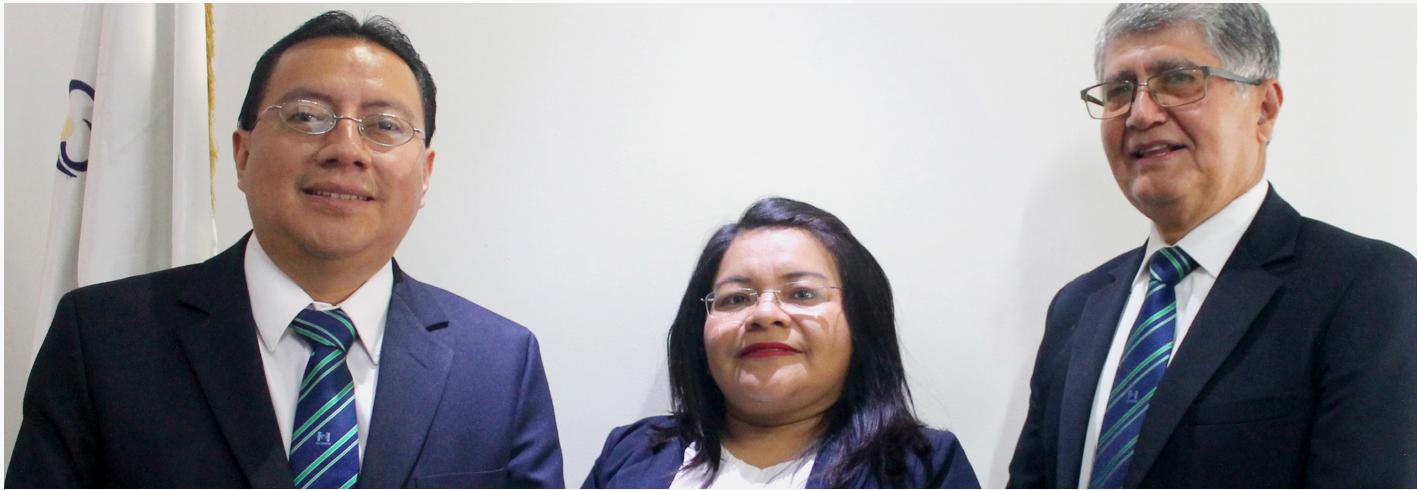
22. Se aprobó la convocatoria para aspirantes a nuevos Directivos para conformar el Consejo de Administración 2020-2024.

23. Se conformó el Comité de Evaluación de Candidatos, así como la convocatoria para nuevos Directivos al Consejo de Administración para el periodo 2020-2024.

INFORME DE ACTIVIDADES

COMISIÓN DE VIGILANCIA

COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019



En cumplimiento a las atribuciones que le confiere el Estatuto vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., en el artículo No. 41, inciso "i)" el cual establece "Presentar informe de sus actividades a la Asamblea General Ordinaria Obligatoria" la Comisión de Vigilancia presenta a la Honorable Asamblea, las actividades principales llevadas a cabo durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Para las actividades desarrolladas en el año 2019, previamente fue elaborado el Plan Operativo Anual y un Cronograma de Actividades, incluye como alcance y eje transversal del trabajo, las funciones de Control y Fiscalización, que, para efectos del presente informe contenido en 44 numerales, las actividades fueron desarrolladas y alcanzadas, bajo las premisas siguientes: se cumplió con el Plan Operativo, con el cronograma de actividades, con el mandato específico emanado de las Asambleas realizadas y están sustentadas con la documentación solicitada y obtenida de la administración.

1. Se preparó el Plan Operativo de Actividades del año 2019 de Comisión de Vigilancia, así como el Cronograma de Actividades correspondiente. el cual se preparó fundamentado en lo que contemplan los "Artículos 38º y 41º de los Estatutos.
2. Se revisó el informe de calificación del riesgo del Fondo de Garantía MICOOPÉ emitidos durante el año 2019, se dejaron recomendaciones a la administración respecto a las sugerencias brindados por el Fondo de Garantía MICOOPÉ.
3. Se dio lectura a las actas del Consejo de Administración, que corresponden a las sesiones que soportan las funciones y atribuciones de la administración de la Cooperativa durante el año 2019.
4. Se atendió requerimiento de la Fiscalía Distrito Metropolitano, Unidad de Investigación No. 5 el oficio MP 001-2018-88460, por denuncia interpuesta con fecha 06 de octubre de 2018 por el señor Ángel Herminio Figueroa Girón, por el delito de Falsedad Ideológica.
5. Fueron preparadas las actas mensuales correspondientes a las sesiones que soportan las funciones y atribuciones de esta Comisión de Vigilancia.
6. Se realizó trabajo de campo y se visitaron agencias, se revisó la situación de las agencias respecto a las metas, se practicó arqueo de Caja Chica sin diferencias significativas en el mismo.
7. Se revisó mensualmente el informe del Auditor Interno y se dejaron observaciones en las actas correspondientes.
8. Se recibió Oficio CE -010-2019 del Fondo de Garantía MICOOPÉ, donde hacen referencia a la participación del Lic. Matute Rodríguez según Acta 20-2018 y que se confirma el incumplimiento a los Estatutos.
9. Se participó en reuniones, capacitaciones, juntas regionales que llevó a cabo, FENACOAC-MICOOPÉ; Instituciones y Cooperativas del Sistema y por el departamento de Educación Cooperativa.
10. Esta Comisión en atención al Reglamento de Funciones de la Comisión de Vigilancia, en el artículo 12, inciso d) el cual indica: "examinar la aplicación de la disciplina de la depuración de préstamos con mora mayor de doce meses y las acciones de recuperación de los mismos" y para dar seguimiento a las mejoras prácticas sobre este rubro, se obtuvo la integración por año de depuración del saldo por Q.50,262,111.19. Dejándose las recomendaciones respectivas para fortalecer el control interno en las cuentas de orden, en consideración al crecimiento de dichos saldos:
11. Se recibió Informe de Calificación del Riesgo emitido por el Fondo de Garantía MICOOPÉ, referido al 31 de diciembre de 2018, se dejó la observación sobre "La concentración de deudores en créditos mayores a un millón de quetzales, creció de manera acelerada durante el último año (2018), lo que potencia el riesgo de crédito para la Institución por los efectos de morosidad y depuración, en caso se materializaran" se dejaron sugerencia a la administración.
12. Se recibió oficio de INGECOP sobre incumplimiento a sugerencias dejadas en el año 2018 e informan a INACOP para que proceda con las sanciones de acuerdo a la Ley, referencia Oficio No. IGCD-DF-R1GUA-037-104-2018
13. Se revisó Certificación de Garantía sobre los fondos de asociados hasta Q.100,000.00 emitido por el Fondo de Garantía MICOOPÉ. El cual tiene por objeto garantizar la devolución de los ahorros y aportaciones de todos los asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. hasta por un valor de Q.100,000.00 por asociado en caso de insolvencia de la Cooperativa.
14. Se participó y se evaluó lo acontecido en el desarrollo de la Asamblea General Ordinaria número 54º, celebrada el 30 de marzo de 2019 y se solicitó opinión a INACOP e INGECOP, no se pronunciaron al respecto.
15. Se conoció y revisó el contenido del Estatuto Vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. y el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Vigilancia, asimismo para nombrar a la Licda. Amalia Toc Pirir, por la vacante que se declaró en la Asamblea General número 54.

Año acumulado	Importe de depurados
Al 31 de diciembre de 2019	Q.50,262,111
Al 31 de diciembre de 2018	Q.42,918,039
Al 31 de diciembre de 2017	Q.39,300,986
Al 31 de diciembre de 2016	Q.33,093,654
Al 31 de diciembre de 2015	Q.30,386,742
Al 31 de diciembre de 2014	Q.29,277,183
Al 31 de diciembre de 2013	Q.27,722,109

16. Se analizó los indicadores PERLAS y se determinó que dos rubros están por debajo de la excelencia, terminando en diciembre de 2019 en créditos en 69.73% y ahorros en 68.36%, siendo para ambos el mínimo requerido de 70.00% y máximo 80.00%.

17. Se revisaron los gastos, observando que el rubro de Honorarios Profesionales incremento el 36%, Papelería y útiles 32% Gastos varios 11%, respecto al año 2018, se dejaron sugerencias a la administración.

18. Se revisaron las conciliaciones bancarias y se dejaron sugerencias a la administración.

19. Se revisó la integración de la cuenta contable de Activos Extraordinarios y de acuerdo a la revisión efectuada por el departamento de Fiscalización de INGECOP indicando que existen algunos activos que aún no se tienen identificados o localizados, dejándose las recomendaciones correspondientes.

20. Se verificó el listado de créditos concedidos a colaboradores de la Cooperativa, para examinar el comportamiento de los mismos, observando el status de cada uno de los créditos todos reportan cero (0) atraso en sus pagos.

21. Se llevó a cabo reunión de trabajo con personal del Departamento de Fiscalización de la Inspección General de Cooperativas, INGECOP, para dar a conocer de manera preliminar el resultado de la auditoría practicada al 31 de diciembre de 2018.

22. Se recibió y analizó el informe de Evaluación de Riesgos en el Cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u otros activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, en cada uno de los trimestres.

23. Se revisó el libro de Actas del Comité Técnico de Créditos.

24. Se recibió y analizó el informe de Evaluación de Riesgos en el cumplimiento de las leyes LD/FT proporcionado por el Fondo de Garantía MICOOP.

25. Se requirió la matriz de prevención de riesgos, sin embargo, se estableció que no se tiene una matriz no obstante que de acuerdo al Reglamento de Funcionamiento de Comisión de Vigilancia en el artículo 12, la literal j), contempla que debe de examinarse la Matriz de riesgos.

26. Se verificó el punto décimo quinto, punto dos del acta 08-2019 del Consejo de Administración, relacionada con el desligamiento como mandatario al Sr. Edwin Alfredo Cifuentes Díaz.

27. Se recibió y analizó nota de la coordinación de Análisis y Supervisión del Fondo de Garantía MICOOP de fecha 22 de mayo de 2019 dirigida al Sr. Cristian Alas, relacionada con la audiencia ref. CAS-043/2019 respecto al voto doble en la toma de decisiones del Consejo de Administración.

28. Se recibió y analizó el comportamiento del índice de morosidad debido a la baja en el indicador.

29. Se dejó constancia de la preocupación de Comisión de Vigilancia sobre los préstamos millonarios y dispersos que en la actualidad la Administración está aprobando.

30. Se revisó el Informe de la Auditoría practicada por la Inspección General de Cooperativas- INGECOP- a los Estados Financieros de la Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L. al 31 de diciembre de 2018.

31. Se revisó la normativa para Depuración de Préstamos y se observa que la misma no se está cumpliendo referente a la ratificación por parte del Consejo de Administración en el mes siguiente a su depuración, verificándose que se ratifica varios meses después.

32. Se revisó los créditos renegociados, la administración únicamente reporto cuatro créditos, no observándose inconsistencias en lo informado por la administración.

33. Se participó en las sesiones conjuntas realizadas cada tres meses, con los Directivos del Consejo de Administración, con el objeto de evaluar y conocer los resultados trimestrales de la Cooperativa.

34. Se recibió informe requerido por esta Comisión de Vigilancia al Oficial de Cumplimiento relacionado con Sr. Marco Aurelio Alveño Hernández, derivado que dentro de la información reportada a la Intendencia de Verificación Especial IVE, figura como personaje expuesto políticamente y además en un diario ha sido señalado que pertenece a una red ilícita de abogados y actualmente es mandatario Judicial de la Cooperativa.

35. Se conoció la convocatoria a asociados para ocupar cargos directivos en el Consejo de Administración, para el período 2020-2024 y se verificaron los requisitos a cumplir por los asociados, constatándose que fueron los mismos requeridos en el año 2016 y 2017, según artículo 4 del reglamento.

36. Se revisaron los créditos concedidos al 30 de septiembre de 2019, dejando constancia de que los créditos millonarios, se observaron varias se dejó sugerencia sobre los requisitos.

37. Se recibió el documento de Gerencia General fechado 11/11/2019 que contiene las respuestas a Informe de Auditoría realizada por INGECOP diciembre de 2018 según oficio: IGCS-076-2019. Para firma, sin embargo, se observó que no cumplía con lo requerido por INGECOP.

38. Se revisaron las inversiones de la Cooperativa Guadalupana al 30 de noviembre de 2019 y sobre los plazos fijos se dejó la observación que el 76% de las inversiones está concentrado en Banco de los Trabajadores 48% con inversión de Q.45 millones y Banco Promérica el 28% con inversión de Q.26.7 millones, y se devengan en promedio 6.46% y 4.96% de interés, en general el promedio devengado es 6%.

39. Se le dió seguimiento a la resolución de Junta Monetaria sobre la suspensión de operaciones de Financiera de Occidente, S.A (FIDOSA) que forma parte del Grupo Financiero de Occidente, S.A. constatándose que Cooperativa Guadalupana no refleja en sus Estados Financieros inversiones en esa entidad.

40. Se conocieron los Estados Financieros de determinados meses del año 2019, examinando selectivamente las cuentas y subcuentas que conforman el Balance General y el Estado de Resultados.

41. Se tuvo reunión de trabajo con Jefe de Talento Humano, el auditor interno, Gerente Financiero, Jefe de Cartera Depurada y Jefe de Cartera Vigente, Oficial de Cumplimiento, para conocer el avance del trabajo desarrollado en las áreas respectivas.

Derivado de lo anterior, en varios de los puntos descritos en el presente informe, fueron objeto de recomendaciones, las cuales fueron presentadas a los Departamentos correspondientes para su debido cumplimiento, mismas que están siendo

atendidas; esperando que con el presente informe la Honorable Asamblea General de Asociados, tenga la certeza de que esta Comisión de Vigilancia ha trabajado durante el año 2019.



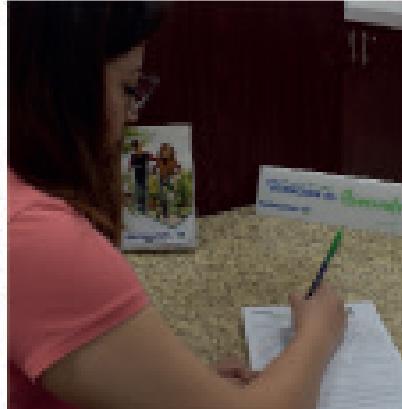
Raúl Armando López Lima
Presidente



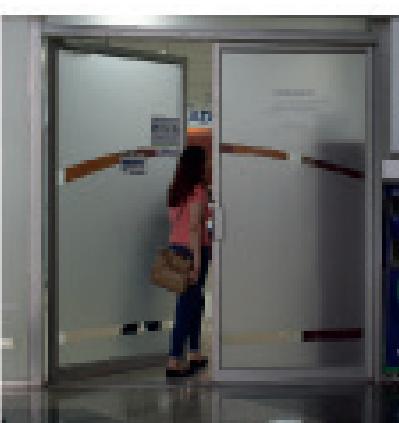
German Tomás Sucuqui Castro
Secretario



Amalia Toc Pirir
Vocal

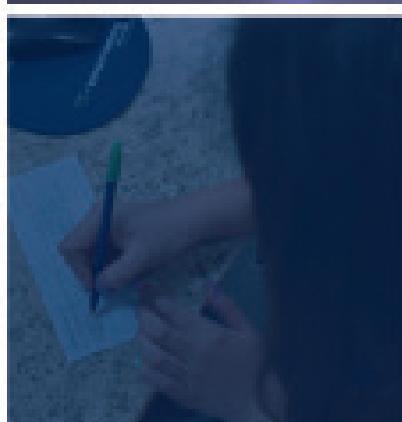


somos una
familia



juntos llegamos
más lejos

creemos en
el poder de una
experiencia



Gerencia General



INFORME

GERENCIA GENERAL

En búsqueda del crecimiento y desarrollo de la Cooperativa, la nueva administración gerencial identificó áreas de oportunidad en diversos ámbitos de la gestión operativa y social, es por ello que propuso ante el Consejo de Administración la implementación de las mejoras detalladas a continuación:

1. Se promovió la elaboración y actualización de Políticas, Manuales y Reglamentos Internos:

- a. Actualización del Código de ética.
- b. Elaboración de Política de Caja Chica.
- c. Actualización de la Política de Créditos.
- d. Actualización del Reglamento de Talento Humano.
- e. Actualización del Manual de Reclutamiento y Selección.
- f. Actualización del Manual de Salud y Seguridad Ocupacional.
- g. Actualización del Manual de Políticas y Procedimientos para la tesorería, Inversión y Liquidez de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.
- h. Reforma por adhesión y ampliación de la Política para la Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos de Cobranza para la Recuperación de créditos en mora de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.
- i. Actualización del Manual de Créditos Cooperativa Guadalupana, Política Reglamento y Procedimientos de Crédito, en sus artículos 4 "De la Conformación y estructura del Comité Técnico de Crédito" y 37 "De las zonas rojas".
- j. Actualización de Política para Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente.

2. Se impulsaron los siguientes proyectos:

- a. La construcción de un edificio anexo a las oficinas centrales para el área de cafetería y un centro de capacitación, que cumplan con las condiciones adecuadas de seguridad y con la capacidad necesaria para todo el personal administrativo.
- b. Con la finalidad de reforzar la identificación de los colaboradores con la filosofía y para mejorar la imagen corporativa se hicieron modificaciones al uniforme institucional.
- c. Modificación a estructura organizacional creando la Unidad de Riesgos y Gerencia Jurídica.
- d. Alianzas estratégicas con desarrolladores e inmobiliarias del país ofreciendo una tasa de interés del 10% en créditos para vivienda nueva y usada.
- e. Cambio de enlaces de datos en agencias y edificio central.
- f. Compra de software para créditos, que brindará mayor agilidad en el otorgamiento de préstamos.
- g. Cambio de telefonía fija, generando mejor comunicación y disminuyendo costos para la Cooperativa.

3. Logros históricos en Cooperativa Guadalupana:

1. Indicador Premora

La gestión de cobro temprano ha sido una de las principales prioridades de la Administración de la Cooperativa, con este objetivo se ha implementado un sistema de recordatorio de pago a los asociados para que se acerquen a nuestras agencias a cumplir con su cuota mensual y no quedar en atraso. La estrategia implementada ha dado resultado y fruto de ello es que la Cooperativa al cierre de diciembre logró un indicador de 11.55%. Este resultado es el mejor de los últimos cuatro años y para el 2020 se seguirá con la gestión.

2. Indicador Mora

El indicador de mora establecido como meta para el 2019 fue de 4.45%, pero el resultado obtenido ha sido de 2.33% este resultado, se debe principalmente a la calidad de la cartera de créditos que se está sembrando ya que ahora las solicitudes están siendo analizadas por un equipo de expertos que permite garantizar una cartera saludable. Por otra parte, el equipo de cobros ha intensificado sus esfuerzos para dar seguimiento a los asociados que no han cumplido con el pago puntual de cuotas ofreciéndoles alternativas que le permita al asociado recuperar su capacidad de pago para el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

3. Indicador de Colocación

La colocación de créditos es otro logro histórico de la Cooperativa para el 2019, se obtuvo una ejecución de Q 452.8 millones de una de meta de Q 413.00 millones, cumplimiento del 108%. Financiamiento que ayudó a materializar los sueños de emprendimiento, ampliación del negocio, la compra o remodelación de la vivienda o el viaje que siempre había deseado de todos nuestros asociados que confiaron en el portafolio de productos que la Cooperativa ha creado pensando en las diferentes necesidades de nuestros socios.

4. Indicador de recuperación por depuración

El resultado obtenido en la recuperación de Capital de la cartera depurada, durante el año 2019 es equivalente a Q.7,019,968.08 que representa el 130% de la meta establecida, resultado que superó el promedio de recuperación obtenido del año 2016 al año 2018 en el que se obtuvo únicamente el 76% de las metas trazadas.

5. Aperturas y traslados de puntos de servicio:

- a. Conversión y traslado de Agencia Santa Catarina Pinula a mini agencia, generando mayor rentabilidad.
- b. Traslado de agencia de Centro Comercial Galerías Primma a Centro Comercial Gran Vía.
- c. Conversión de kiosko de Pacific Villa Hermosa a mini agencia.

4. Logros históricos en Cooperativa Guadalupana:

5. Gestiones para lograr eficiencia en procesos:

- a.** Registro de firmas a otras gerencias para agilizar los procesos de pago a proveedores, liquidaciones, salarios, etc.
- b.** Nuevas minutas para contratos de mutuo con garantía fiduciaria e hipotecaria, reconocimiento de deuda, contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito, fortaleciendo las herramientas de trabajo que se tenían con anterioridad.
- c.** Cambios al proceso de verificación y documentación para análisis de créditos, dando mayor agilidad en el proceso de otorgamiento de créditos.
- d.** Elaboración de Presupuesto, Plan Estratégico y Plan Operativo 2020-2021.
- e.** Implementación de POS de VISANET para el cobro de créditos.

6. Beneficio para nuestros asociados:

- a.** Otorgamiento de crédito fiduciario hasta Q150,000.00 con un fiador y de Q150,000.00 a Q200,000.00 con dos fiadores.
- b.** Otorgamiento de créditos con garantía hipotecaria, con una tasa del 10% y plazo de hasta por 20 años.
- c.** Continuidad por plazo indefinido, del producto de Créditos Hipotecarios con tasa del 10% para adquisición de vivienda.
- d.** Crédito sin fiador a tasa del 15% (CREDIYA)
- e.** Baja de tasa de créditos hipotecarios al 15%, durante tres meses a partir del 24 de julio 2019.
- f.** Producto fiduciario para financiamiento de vehículo.

7. Para proporcionar un clima organizacional positivo en donde el personal pueda sentirse motivado y valorado, se ofrecen nuevos beneficios para goce del colaborador y de su familia.

- a.** El bono profesional es una retribución económica para colaboradores con colegiado activo.
- b.** Paquetes especiales en familia y/o pareja en Santa Teresita Spa. (Beneficio con cero impacto para la Cooperativa), Cuponeras de descuento en restaurantes Wendy's, Applebee's, Dunkin' Donuts, Monoloco, Panda Express y Burger King. (Beneficio con cero impacto para la Cooperativa).
- c.** El último viernes de quincena y fin de mes, se cuenta con la participación de Food Trucks en las instalaciones de oficinas centrales. (Beneficio con cero impacto para la Cooperativa).
- d.** La alianza empresarial con Clínicas Dentales Sonríe, ofrece un 10% de descuento en tratamientos de Odontología y con Especialistas para nuestros colaboradores y sus familiares. (Beneficio con cero impacto para la Cooperativa).
- e.** Con la Membresía de Gimnasio Dinamic, los colaboradores y sus familiares tienen total acceso a las seis sucursales, uso de sillas de masaje, piscina, cámara de colágeno y bronceado. Tienen derecho a citas con nutricionistas y evaluaciones periódicas. (Beneficio con cero impacto para la Cooperativa).
- f.** Nuevas bandas salariales para ser aplicadas en el ejercicio del año 2020.



PENSANDO EN *tu Futuro*

APERTURA TU CUENTA DE AHORRO



Gerencia Financiera

MEMORIA DE
LABORES
2019

INFORME

GERENCIA FINANCIERA

El informe financiero es un resumen en gráficas de resultados generados de operaciones ejecutadas durante 2019, informando sobre avances obtenidos durante el ejercicio.

Cuántos Somos

Años 2011 al 2019

- Durante 2019 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a años anteriores, finalizando 2019 con 158,060 asociados cooperativistas.

*Asociados adultos: 129,952

*Asociados niños y jóvenes: 28,098



Depósitos de Ahorro

Años 2011 al 2019

(Cifras Expresadas en Millones de Q)

- Los ahorros de asociados son fuente sustancial y primordial de financiamiento de Cooperativa Guadalupana. Los productos de ahorro actuales permiten finalizar 2019 con Q705 millones sumados en cuentas de ahorro.



Aportaciones

Años 2011 al 2019

(Cifras Expresadas en Millones de Q)

- Los resultados obtenidos cada año son el reflejo de la seguridad y confianza de asociados en Cooperativa Guadalupana es Micoope, contribuyendo a establecer un crecimiento permanente en aportaciones, finalizando 2019 con Q209 millones.



Cartera de Préstamos

Años 2011 al 2019

(Cifras Expresadas en Millones de Q)

- La cartera de préstamos de Guadalupana es Micoope se traducen como generadores de ingresos. La gráfica anterior establece la mejora de beneficios para asociados cerrando 2019 con Q.727 millones en cartera de créditos.

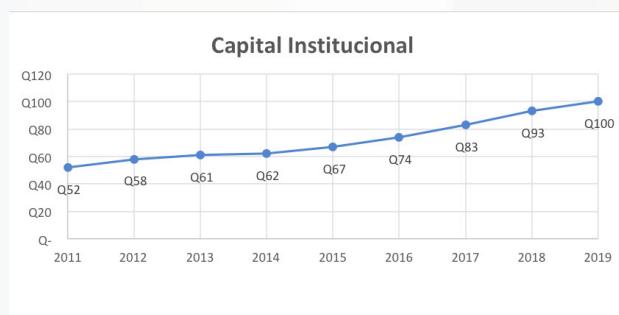




Capital Institucional

Años 2011 al 2019
(Cifras Expresadas en Millones de Q)

- El fortalecimiento del capital institucional de Cooperativa Guadalupana se representa en la gráfica siguiente como resultado de operaciones desarrolladas en cada año, garantizando la permanencia y solidez financiera, finalizando 2019 con Q.100 millones de capital institucional.



Total de Activos

Años 2011 al 2019
(Cifras Expresadas en Millones de Q)

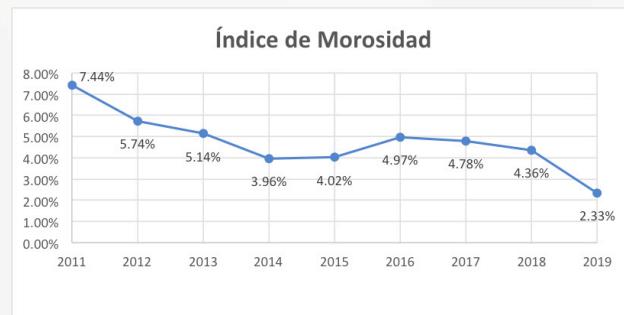
- El crecimiento de nuestros activos es el resultado de las estrategias trazadas año con año, adicionalmente la confianza de nuestros asociados que se ve reflejado en nuestros ahorros.



Índice de Morosidad

Años 2011 al 2019

- De acuerdo a la representación gráfica siguiente y en comparación con índice de morosidad histórica, se observa una tendencia favorable en los últimos períodos. La mengua en el índice de morosidad es resultado generado a través de estrategias y gestiones efectivas de cobranza. El incremento de mandatarios y mejora en el seguimiento de procesos de cobranza, cerrando 2,019 con un indicador de 2.33% debajo del índice del año anterior.



EVALUACIÓN DE METAS

Y EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO 2019

Rubro	Incremento Proyectado	Realizado	Diferencia	Porcentaje
Ahorros	Q.46,750,000.00	Q.49,955,503.00	Q.3,205,503.00	107%
Préstamos	Q.60,000,000.00	Q.66,845,129.00	Q.6,845,129.00	111%
Activos	Q.90,000,000.00	Q.58,514,243.00	Q.31,485,757.00	65%
Seguros	Q.4,756,507.00	Q.8,886,751.00	Q.4,160,244.00	188%
Incremento de Asociados	7,600	7,834	234	103%
Cuentas Infantiles	900	511	389	57%
Morosidad	4.50%	2.33%	2.17%	

Fuente: Contabilidad de Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

- ▶ Se finaliza 2,019 con un crecimiento financiero que supera en resultados la proyección establecida a inicios del ejercicio, esto a consecuencia de una adecuada administración de metas, recursos y capital humano.

Ejecución del Presupuesto de Productos y Gastos				
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
Rubro	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Porcentaje
Productos	Q.124,241.63	Q.119,873.15	Q.(4,368.48)	96%
Gastos Financieros	Q.50,081.29	Q.51,389.15	Q.1,307.86	103%
Gastos de Operación	Q.51,559.93	Q.50,251.74	Q.(1,308.19)	97%
Traslado a Reservas	Q.12,800.40	Q.10,680.78	Q.(2,119.62)	83%
Resultados	Q.9,800.00	Q.7,547.24	Q.(2,252.76)	77%

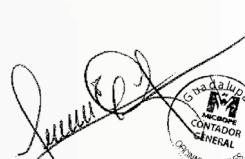
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA R.L.

Balance General al 31 de Diciembre del año 2019
(Cifras expresadas en Quetzales)

ACTIVO		PASIVO	
Rubro	Total	Rubro	Total
Disponibilidades	Q.188,505,774.70	Obligaciones Depositarias	Q.711,758,357.67
Inversiones	Q.103,756,338.88	Cuentas por Pagar	Q.3,235,426.06
(-) Estimación por Valuación	0	Provisiones	Q.5,415,925.48
Préstamos Asociados	Q.726,881,012.76	Otras	Q.5,215.00
(-) Estimación por Valuación	Q.(7,420,084.27)	Otras Cuentas Acreedoras	Q.2,409,256.71
Cuentas por Cobrar	Q.3,200,058.80	Suma del Pasivo	Q.722,824,180.92
(-) Estimación por Valuación	Q.(2,630,287.19)	Capital	
Bienes Realizables	Q.3,431,461.26	Capital Social	Q.208,781,631.50
(-) Estimación por Valuación	Q.(1,320,375.22)	Capital Institucional	Q.89,341,319.70
Inversiones Permanentes	Q.1,443,000.00	Otras Reservas	Q.3,269,353.84
Inmuebles y Muebles	Q.26,021,515.58	Suma del Capital	Q.301,392,305.04
(-) Depreciación Acumulada	Q.(10,676,077.21)	Resultado del Ejercicio	Q.7,547,235.02
Cargos Diferidos	Q.549,399.06	Total Pasivo y Capital	Q.1,031,763,720.98
Transitorias Deudoras	Q.21,983.83		
Total Activo	Q.1,031,763,720.98		
Cuentas de Orden	Q58,579,958.96		



Lic. Cristian Alfredo Alas Torres
Gerente General



Licda. Imelda Paola Cho Tahuite
Contadora General



Lic. Edgar Danilo Morales
Gerente Financiero



Lic. Mario Andres Mayorga Carranza
Auditor interno
Colegiado No. 5934

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA R.L.

Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019
 (Cifras expresadas en Quetzales)

Productos	Sub-Total	Total
Productos Financieros	Q.107,570,698.11	
Productos por Servicios	Q.1,979,477.42	
Ingresos por Otras Fuentes	Q524,723.58	
Total Productos		Q.110,074,899.11
Gastos Financieros		
Gastos Financieros	Q.49,633,057.89	
Gastos por Servicios	Q.1,321,869.70	
Otros Gastos Financieros	Q.326,997.57	
Total de Gastos Financieros		Q.51,281,925.16
Margen Bruto		Q.58,792,973.95
(-) Gastos de Administración	Q.50,251,738.82	
(-) Estimación Sobre Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	Q.10,680,780.87	
Utilidad en Operación		Q. (2,139,545.74)
(+) Productos Extraordinarios	Q.9,785,719.31	
(-) Gastos Extraordinarios	Q.98,938.55	
Total Otros Ingresos/Gastos		Q.9,686,780.76
Resultado del Ejercicio		Q.7,547,235.02



Lic. Cristian Alfredo Alas Torres
Gerente General



Licda. Imelda Paola Cho Tahuite
Contadora General



Lic. Edgar Danilo Morales
Gerente Financiero



Lic. Mario Andres Mayorga Carranza
Auditor interno
Colegiado No. 5934

INFORME DE LA COMISIÓN DE VIGILANCIA

De los Estados Financieros al 31 de Diciembre de 2019

En cumplimiento al artículo 41 inciso c) del Estatuto de la Cooperativa, que textualmente establece “emitir dictamen sobre los estados financieros que presente el Consejo de Administración a la Asamblea General”, la Comisión de Vigilancia de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.

DICTAMINA

Se tuvo a la vista el Balance General y el Estado de Resultados del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, además para este dictamen, fueron considerados el Informe Anual de Calificación de Riesgos, emitido por el Fondo de Garantía MICOOPÉ y el Informe de los Auditores Independientes; apegados a la información en ellos contenido, esta Comisión de Vigilancia hace constar que los Estados Financieros antes mencionados y presentados en la Memoria de Labores 2019 muestran en forma razonable las operaciones llevadas a cabo durante el período antes indicado, teniendo en cuenta que, las partidas contables están registradas bajo el método de lo percibido modificado, es decir, reconocer los ingresos cuando se perciban y los costos financieros y gastos operativos cuando se devenguen.

OTROS ASUNTOS

- Formando parte de los Estados Financieros se encuentran Q.50,262,111.19, Q.3,340,986.10, Q4,664,625.90 y Q.312,235.77 que corresponden a las Cuentas de Créditos Depuradas, Tarjeta de Créditos Depuradas, Fondo de Retiro de Empleados y Activos Extraordinarios respectivamente. Estos saldos se incluyen en el rubro de Cuentas de Orden.
- Párrafo de énfasis en referencia a la nota 30 de contingencias del informe de los Auditores Externos W. García y Asociados S.C. de fecha 08 de febrero de 2020.

Atentamente,



Raul Armando Lopez Lima
Presidente



German Tomás Sucuqui Castro
Secretario



Amalia Toc Pirir
Vocal

Ahora
ESTAS CONECTADO
CON **MICOOPÉ**
EN CUALQUIER LUGAR



CONSULTA
DE AHORROS



PAGO DE
PRÉSTAMOS



TRANSFERENCIAS



PAGO DE
SERVICIOS

CERTIFICACIÓN FONDO DE GARANTÍA MICOOPÉ



Guatemala, 13 de febrero del 2020
Ref.: DE-073-2020

Señores
Asamblea General,
Consejo de Administración y
Comisión de Vigilancia
Cooperativa de Ahorro y Crédito
Parroquial Guadalupana, R.L.
Guatemala, Ciudad

Respetables Señores:

A través del presente **Certificamos** que Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquial Guadalupana, R.L., es **ASOCIADA** de la entidad sin fines de lucro denominada, Administradora del Fondo de Garantía MICOOPÉ. Entidad que tiene como objetivo primario fortalecer y velar por la solidez y estabilidad del Sistema Cooperativo Federado MICOOPÉ y proveer protección a los asociados de las cooperativas afiliadas, garantizando la devolución de sus ahorros.

El Fondo de Garantía MICOOPÉ tiene como función **supervisar, evaluar, monitorear y calificar los riesgos** que Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquial Guadalupana, R.L. asume, como resultado del proceso de intermediación financiera que realiza, constituyéndose dicho modelo a nivel internacional en un esquema novedoso de autorregulación y supervisión privada de las cooperativas de ahorro y crédito.

Asimismo, el Fondo de Garantía MICOOPÉ tiene por objeto garantizar la devolución de los ahorros y aportaciones de todos los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquial Guadalupana, R.L., hasta por un valor de Q 100,000.00 por asociado, en caso de insolvencia de la Cooperativa.

Atentamente,

Lic. Nelson Aldana Arroyo
Director Ejecutivo



INFORME

AUDITORÍA INTERNA

Señores

Asamblea General de Asociados.
Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral
Parroquial Guadalupana R.L.

Con base al Plan Anual 2019, aprobado el 12 de enero de 2019 en Acta Número 3-2018 del Consejo de Administración punto 18. El departamento de Auditoría Interna a través de las distintas revisiones durante el ejercicio 2019, dió cumplimiento al mismo; a continuación, se detallan algunas de las supervisiones que se les dió un seguimiento especial:

1. Se verificó que las actividades realizadas por la administración, fueran de acuerdo a la planificación y presupuestos autorizados por el Consejo de Administración.
2. Se observó que Cooperativa Guadalupana cumpliera con la Legislación Nacional que le aplica, partiendo de La Constitución Política de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas y su reglamento, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo y su reglamento, Ley del Impuesto Sobre la Renta, su reglamento y Reformas, Ley del Impuesto al Valor Agregado, reglamentos y reformas; Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y otras; así como el Estatuto, políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas implementadas.
3. Se revisó que los préstamos otorgados a asociados, directivos, y colaboradores, se concedieran bajo las políticas establecidas en el Manual de Crédito de la Cooperativa.
4. Se revisó que los salarios y beneficios a colaboradores de la Cooperativa se hayan otorgado de manera oportuna.
5. Se comprobó que los ahorros están protegidos con el respaldo del Encaje Cooperativo, a efecto de cubrir oportunamente los retiros que deseen efectuar los asociados y adicionalmente con el Fondo de Garantía Micoope.
6. Se comprobó que se cuenta con pólizas vigentes de seguros que protegen los bienes y cubren los riesgos de cualquier eventualidad, por ejemplo: incendio, robo, dinero en tránsito, vehículos y riesgos diversos.
7. En cumplimiento al Estatuto y Normativa Prudencial del Fondo de Garantía, se revisó el status de los treinta principales créditos vigentes con saldos mayores en la cartera, no encontrando ninguna situación de relevancia.
8. De las obligaciones a largo plazo adquiridas de acuerdo a contratos, se corroboró que se hayan cubierto las amortizaciones de capital e intereses oportunamente, así como el pago puntual de los compromisos con los proveedores de bienes y servicios.
9. Se revisó que los beneficios que cubren los seguros sobre ahorros, préstamos, hospitalización, servicio funerario, y de vida especial, se hayan otorgado oportunamente.
10. Se efectuó revisión de las transacciones contables y estados financieros con el objetivo de comprobar la razonabilidad de las operaciones llevadas a cabo durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Del trabajo realizado, por medio de informes mensuales se ha enterado al Consejo de Administración; y se le ha remitido copia a la Comisión de Vigilancia.

A partir de este ejercicio contable el Auditor Interno realizó la implementación de las NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA -NIEPAI- con el objetivo de que el departamento sea más técnico, profesional y eficaz en sus resultados, derivado de esto se impulsó una Política General de Auditoría Interna, la cual rige el actuar del departamento, y su posición dentro de la Cooperativa, siendo este el primer paso para dicha implementación. Esta política fue aprobada por el Consejo de Administración.

Con el objetivo de que todos los que hacemos parte de Cooperativa Guadalupana, en especial Directivos y Colaboradores, así como ex directivos y ex colaboradores, se apeguen a prácticas de transparencia sin excepción. El Auditor Interno impulsó cambios al Código de Ética y la creación de una normativa en contra del Conflicto de Intereses, dichos cambios aseguran que se mantenga el prestigio y solidez de la Cooperativa. Cabe mencionar que ambas iniciativas fueron aprobadas por unanimidad por el Consejo de Administración.

A la Honorable Asamblea General de Asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L. se les informa que los procedimientos de control interno, cumplimiento del estatuto, legislación interna y externa aplicable, así como los procedimientos contables en general, fueron aplicados razonablemente durante el ejercicio contable 2019, lo que ha permitido otorgarle estabilidad al Patrimonio de la Institución.

Guatemala, enero de 2020.



Lic. Mario Andrés Mayorga Carranza
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 5934

INFORME

AUDITORÍA EXTERNA INDEPENDIENTE



Avenida Reforma 7-62
zona 9, Edificio Aristos
Reforma, 5 nivel, oficina 516,
Guatemala
PBX: (502) 2387-6100
e-mail: info@nexiagt.com
www.nexiagt.com

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

**A la Asamblea General de Asociados y
Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial
Guadalupana, Responsabilidad Limitada – GUADALUPANA, R.L.-**

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada – GUADALUPANA, R.L. – que comprenden el estado de situación financiera al 31 de Diciembre de 2019 y 2018, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al año terminado en dicha fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada – GUADALUPANA, R.L. –, son razonables en todos los aspectos materiales, de conformidad con las políticas y prácticas de contabilidad establecidas en el Manual Contable del Sistema MICOOPÉ emitido por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –FENACOAC, para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Párrafo de Fundamento de la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada –GUADALUPANA, R.L.– de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala y hemos cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de Énfasis:

Si no modificar nuestra opinión, hacemos referencia a la Nota 30 de Contingencias, ya que en ella se describe la demanda por cobro de honorarios por casos sin resolver, que en su momento, deberán erogar por la parte correspondiente según sea cada caso.

Base contable y restricción a la distribución y a la utilización

Si que ello tenga efecto sobre nuestra opinión, llamamos la atención sobre la Nota 2 a los estados financieros, en la que se describe la base contable. Los estados financieros han sido preparados para permitir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada – GUADALUPANA, R.L.- cumplir las disposiciones de información financiera contenidas en el Manual Contable del Sistema MICOOPÉ; nuestro informe está dirigido a la cooperativa y sus asociados, y no debe ser distribuido para otra finalidad.

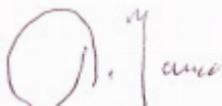
© Nexia International Limited. All rights reserved.
Nexia International is a holding worldwide network of independent accounting and consulting firms, providing a comprehensive portfolio of audit, accountancy, tax and advisory services. Nexia International is the trading name of Nexia International Limited, a company registered in the Isle of Man. Company registration number: 53013C. Registered office: 1st floor, 60-62 Circular Road, Douglas, Isle of Man, IM1 1SA. The International, NEXIA, NEXIA and the NEXIA logo are owned by Nexia International Limited. Nexia International and its member firms are not part of a worldwide partnership. Member firms of Nexia International are independently owned and operated. Nexia International does not accept any responsibility for the commission of any act, in omission to act by, or the liabilities of, any of its members.

Responsabilidad de la Administración en relación con los Estados Financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación de estos estados financieros adjuntos de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables emitido por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito –FENACOAC-, el cual representa una base de contabilidad diferente a las Normas Internacionales de Información Financiera, y también es responsable por el control interno que determine necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor (Ver Anexo A)

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueden preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.



Lic. William García
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 4194

LIC. WILLIAM GARCIA
COLEGIADO 4194

Guatemala, 08 de febrero de 2020

INFORME DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE



Auditores y Consultores

INFORME DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE

Avenida Reforma 7-82
zona 9, Edificio Aristos
Reforma, 5 nivel, oficina 516,
Guatemala
PBX: (502) 2387-6100
e-mail: info@nexiagt.com
www.nexiagt.com

A la Asamblea General de Asociados y Consejo de Administración
De la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada. -
GUADALUPANA, R.L.-

Asunto principal

Hemos examinado el cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, R.L. -GUADALUPANA, R.L- con los programas, normas y procedimientos de control establecidos por las Leyes: **Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Criterios

En relación a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República y su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 118-2002, y el Decreto 58-2005 "Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo" y su Reglamento contenido en el Acuerdo. No. 86-2006, hemos verificado y evaluado la efectividad y el cumplimiento por la empresa de los programas, normas y procedimientos de control como se describen en el anexo I.

Responsabilidad de la administración

La administración de la Cooperativa es responsable por el cumplimiento de los criterios establecidos por las Leyes: Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y sus reglamentos.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar de manera independiente una conclusión de cumplimiento de la empresa respecto a los criterios de las leyes Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y sus reglamentos.

Fundamentos de la conclusión

Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con la Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica -NIEA 3000-. Dicha norma requiere que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una seguridad razonable o seguridad moderada sobre si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, R.L. - GUADALUPANA, R.L- ha cumplido con los requerimientos y obligaciones establecidas en el Decreto No. 67-2001 y su Reglamento contenido en el Acuerdo. Gubernativo 118-2002 "Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y el Decreto No. 58-2005 y su Reglamento contenido en el Acuerdo. Gubernativo 86-2006 "Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo". Seguridad razonable supone un grado de seguridad inferior a seguridad absoluta, pero constituye una base adecuada para nuestra conclusión. Como parte de un encargo de aseguramiento aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante el examen, la realización del encargo incluye identificar y evaluar los riesgos de incorrección material sobre cumplimiento de los criterios incluyendo el control interno de la entidad, para diseñar procedimientos y pruebas de cumplimiento que nos permitan obtener evidencia suficiente y adecuada como base para nuestra conclusión.

Conclusión

En nuestra opinión, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, R.L. -GUADALUPANA, R.L.- ha satisfecho los criterios de cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento, así como los de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo y su Reglamento, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2019.



Lic. William Garcia
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 4194

LIC. WILLIAM GARCIA
COLEGIADO 4194

Guatemala, 06 de febrero 2,020.

© Nexia International Limited. All rights reserved.
Nexia International is a leading worldwide network of independent accounting and consulting firms, providing a comprehensive portfolio of audit, accountancy, tax and advisory services. Nexia International is the trading name of Nexia International Limited, a company registered in the Isle of Man. Company registration number 53513C. Registered office: 1st floor, Sixty Circular Road, Douglas, Isle of Man, IM1 3JA. The trademarks NEXIA INTERNATIONAL, NEXIA and the NEXIA logo are owned by Nexia International Limited. Nexia International and its member firms are not part of a worldwide partnership. Member firms of Nexia International are independently owned and operated. Nexia International does not accept any responsibility for the commission of any act, or omission to act by, or the liabilities of, any of its members.

PROYECTO

Según artículos 49 y 50 de los Estatutos de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.

Distribución del Excedente	
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019	
Rubro	Proyectado
Reserva Irrepartible 70%	Q5,283.064.51
Reserva Institucional 20%	Q1,509,447.00
Otras Reservas 10%	Q754,723.02
Total	Q7,547,235.02

► Honorable Asamblea:

De conformidad con lo establecido en los artículos 49 y 50 del Estatuto de la Cooperativa, el Consejo de Administración ratificó la aplicación de los resultados obtenidos al cierre del 31 de diciembre de 2019. Con respecto al 10% para la creación de otras reservas, el Consejo de Administración en reunión de fecha 10 de marzo de 2020, Acta No. 5-2020, Punto Noveno, acordó someter a consideración de la Honorable Asamblea la propuesta que se destine a “Emprendimiento”, de la siguiente manera:

Actividad	Edades	Asociados	Actividad	Monto	
Incentivar emprendimiento, a través de ferias, calificando proyectos y otorgando premios en efectivo a los asociados que resulten ganadores.	Hasta 17 años	Infantil y Juvenil	27	Q 754,723.50	
	18 a 59 años	Adulto	12		
	60 años o más	Adulto Mayor	12		
Total					

¡El viaje de tus sueños!

Guadalupana
te soluciona



MiCrediYa

Sin fiador / Hasta Q.100 mil



Gerencia de Negocios

MEMORIA DE
LABORES
2019

INFORME

GERENCIA DE NEGOCIOS

Estimados Asociados, la Gerencia de Negocios y Mercadeo nos sentimos orgullosos y agradecidos por la confianza depositada por nuestros asociados con la administración de sus activos; lo anterior nos impulsa, responsabiliza y ante todo, nos permite abrir apertura de negocios con el fin de lograr mejores condiciones día a día; estamos sumamente agradecidos por la oportunidad que nos brindaron para extenderles el mejor de los servicios en cada punto que nos permiten atenderles.

Las áreas de Mercadeo, Ventas y Agencias nos vemos comprometidos en brindarles la mejor atención; nuestro objetivo es hacerles sentir cada visita como una experiencia inolvidable ofreciéndoles lo mejor por medio de nuestros productos variados canalizados por nuestros colaboradores quienes diariamente se esmeran para atenderles amablemente.

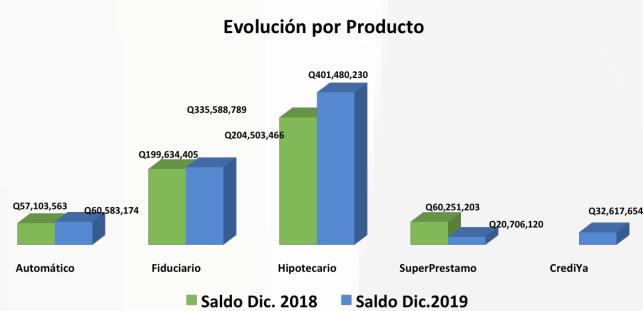
Por tal razón y basado en nuestra responsabilidad del resguardo y buena administración de los recursos, nos focalizamos en brindarles productos con beneficios preferenciales que solamente en nuestra Cooperativa a lo largo de estos 56 años nos ha caracterizado. Cabe mencionar que el año 2019 fue el año que marca diferencia por metas y objetivos logrados, mismos que han marcado y han dejado huella por registrar metas nunca antes vistas en la existencia de nuestra cooperativa.

Nos sentimos orgullosos de formar parte de la Familia Guadalupana, nuestra responsabilidad es impulsar el sentido del cooperativismo trasado en mejora continua para lograr beneficios para nuestros asociados; las metas cumplidas nos impulsan a seguir adelante por lo que desde ya vemos un año 2020 próspero y lleno de retos, mismos que serán cumplidos marcando diferencia de los beneficios directos a cada uno de nuestros asociados.

Crecimiento de productos crediticios

- Para el 2020, se proyecta una tendencia positiva en la rentabilidad debido al margen amplio y al rápido crecimiento de la cartera crediticia.

La cartera de créditos presenta un crecimiento considerable, siendo uno de los principales los créditos Hipotecarios con una participación del 62% en relación al resto de productos, que participaron con 30% Fiduciarios, 5% CrediYa y 3% Automático.



Colocación de créditos

- ▶ Gracias a los diferentes esfuerzos realizados de todas las áreas que intervienen en el apoyo a la aprobación de créditos, la cartera de créditos mostró un crecimiento de 104 %, con respecto a la meta del año 2019.

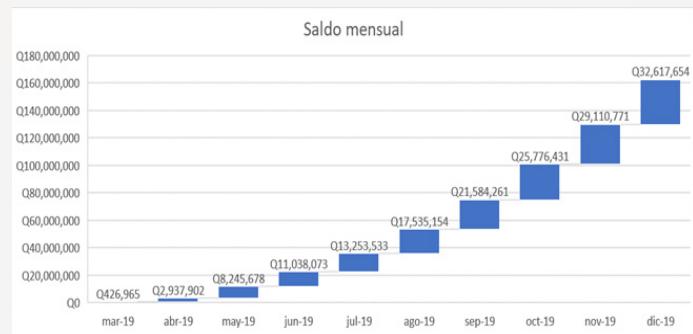
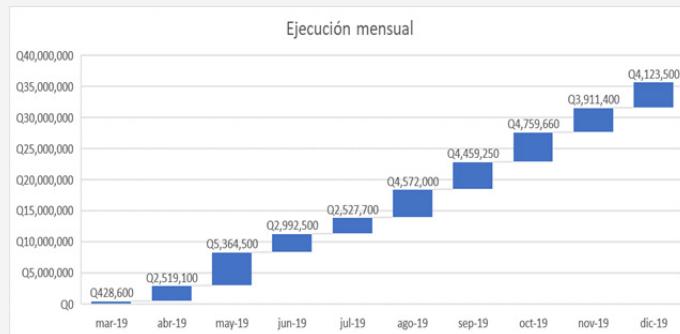
Cartera de Créditos



Productos y Servicios

- ▶ Se creó el producto CrediYa, esta es una opción de financiamiento que Cooperativa Guadalupana pone a disposición de sus asociados, para poder dar continuidad a sus proyectos de inversión, facilitando así la unificación de deudas como la inversión en sus proyectos.

El producto obtuvo un excelente crecimiento desde su implementación, el cual se demuestra en las gráficas siguientes.



Agencias

- ▶ Para nuestra Cooperativa el año 2019 ha sido lleno de retos y de éxitos ya que se ha logrado el traslado de Kioscos a Mini agencias. Actualmente existen 19 agencias y 4 Kioscos.

Gracias a la demanda de nuestros asociados, se tomó la decisión de atenderlos en un punto de servicio más cómodo. Estos traslados se realizaron con la finalidad de brindar una mejor atención a los asociados.

- Agencia Gran Vía
- Mini Agencia Pacific Villa Hermosa
- Mini Agencia Metronorte



Gerencia Administrativa



MEMORIA DE
LABORES
2019

INFORME ADMINISTRATIVO

GERENCIA ADMINISTRATIVA

La Gerencia Administrativa está conformada por los departamentos de Archivo, Capacitación y Desarrollo, Informática, Mantenimiento e Infraestructura, Procesos y Aseguramiento de la Calidad, Talento Humano y Seguridad, los cuales cuentan con personal altamente calificado para solucionar cualquier requerimiento de los 23 puntos de servicio y oficinas centrales de nuestra Cooperativa.

Cada uno de los departamentos se basa en nuestros 7 pilares Cooperativistas, los cuales que como familia creemos en el poder de los buenos hábitos, que con la confianza podemos llegar más lejos juntos, con transparencia y como agentes de cambio creemos firmemente en el poder de la experiencia para lograr lo que nuestra Misión y Visión proyectan para alcanzar los objetivos propuestos año con año. A continuación presentamos los logros durante el año 2019 de cada uno de los departamentos de la Gerencia Administrativa:

Capacitación y Desarrollo

A desarrollado las siguientes actividades:

▶ Actividades

Celebración del día de la Independencia con temática nombrado Piso Cívico

Diplomado de Atención al Cliente (Diplomado en Gestión de Servicio Guadalupana)

¡Guadalupana tiene Talento!

Hotel Royal Decameron Salinitas

Responsabilidad Social Empresarial (Educación Cooperativa Wachalal)

Lanzamiento de campaña Cultura de servicio para personal administrativo y agencias

Talleres

Adulto Mayor

Emprendimiento de la Mujer

Jornada Médica

Informática

Ampliación del ancho de banda en los enlaces de comunicación.

▶ Actividades

Encuesta satisfacción al asociado

Encuesta Protocolo de Servicio.

Mejoras en Sistema de Compras (Control y ampliación de usuarios y Estabilidad en la aplicación)

Mejoras en Plataforma de Chek List para análisis de agencias (Controles más automatizados y reportería agilizada)

Talento Humano

▶ Aprobación de nuevo diseño Uniforme

Diario Mujer

Diario Hombre

Diario Mensajería

Escala Salarial

Mantenimiento e Infraestructura

Desarrollo de las siguientes actividades:

▶ Traslados de diferentes agencias

Agencia Gran Vía

Cambio de ubicación

Agencia Pinula y Portales (al mismo c.c.)

Remodelaciones

Agencia Florida

Cambio de kiosco a mini agencia

Agencia Pacific Villa Hermosa

Innovaciones

Aprobación construcción anexo edificio Central Zona 14

Aprobación de agencia Terminal

Aprobación de mini agencia Metronorte

Procesos y Aseguramiento de la Calidad

Implementación y actualización de procesos y procedimientos

▶ Implementación

Manual de Seguridad Ocupacional

Manual de Identidad, que contiene la normativa sobre el uso del uniforme, registro biométrico y uso de gafete

Protocolo de Uso de Vehículos

Formato de Transporte Documental, que busca resguardar la documentación que se envía por las diferentes áreas de la Cooperativa

Política para la exoneración de intereses, recargos de mora y gastos de cobranza para la recuperación de créditos en mora

Política para la innovación de préstamos y tarjetas de crédito en mora vigente

Actualización

Reglamento de Talento Humano (Beneficios a colaboradores)

Política de Conflictos de Intereses

Política General de Auditoría (Estatuto de Auditoría)

Política para la Administración de Riesgo LD FT

Código de Ética

Escala Salarial

Seguridad

► Remodelación de Agencias

Se realizaron remodelaciones en agencias (Florida, Pacific Villa Hermosa, Portales). Donde se realizaron instalaciones de:

Sistema de circuito cerrado
Sistema de controles de acceso
Control de asistencia
Sistema de luces de emergencia

Segmentación de tecnología en cámaras

Se realizó la implementación en el 90% de las agencias en tecnología de cámaras IP que permite la recalibración de imagen.

Grabadores NVR

Se implementaron con el fin de grabar y administrar de forma más sencilla a través de un soft desde una PC.

Controles de acceso back office



Seguridad Ocupacional

► Capacitaciones

Como parte del plan de trabajo del área de seguridad ocupacional se realizaron diferentes capacitaciones a colaboradores de Cooperativa Guadalupana en materia de SSO, permitiendo tener personal capacitado con la habilidad de asistir en situaciones de emergencia.

Grabadores NVR

Se implementaron con el fin de grabar y administrar de forma más sencilla a través de un soft desde una PC.



Instalación y Mantenimiento de Equipo de Seguridad

Instalación de Extintores Nuevos
Estaciones Manuales
Cambio de Botiquines estacionarios a botiquines móviles
Compra y Entrega de EPP para Brigadistas de Edificios Central



Señalización

Señalización de Extintores en Todas las Instalaciones de Cooperativa Guadalupana
Rotulación de Áreas Libres de Tabaco



Campañas Informativas

Ahorro de energía
Que Hacer en Caso de Emergencia
Entrega tus Llaves
Rutas de Evacuación

Comité salud y seguridad ocupacional

Durante el periodo mencionado se formaron dos comités de salud y seguridad ocupacional de Cooperativa Guadalupana es la encargada en materia de higiene y seguridad, para minimizar riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales con el fin de mejorar las condiciones de medio ambiente.

En el que fueron celebradas siete reuniones con la participación de seis miembros por cada comité.

Otros

GUADALUPANA es 



**La cuenta diseñada
pensando en el futuro de tus hijos.**



- Para niños de 0 a 13 años
- Depósito inicial Q.30
- 2% de interés



Gerencia Jurídica

MEMORIA DE
LABORES
2019

INFORME

GERENCIA JURÍDICA

Área de Análisis de Crédito

La administración como parte de la mejora y modernización de los procesos de la Cooperativa, implementó un plan estratégico para el seguimiento y control de la cartera de crédito, en la primera fase estas acciones dieron como resultado la identificación de debilidades, que afectaban financieramente a la Cooperativa, las cuales fueron subsanadas, así mismo se establecieron controles para mitigar el riesgo al que se estaba expuesto.

El análisis realizado en bases de datos, mostró fallas en los procesos operativos de la Cooperativa, que fueron utilizados por algunas personas para el aprovechamiento en beneficio de sus intereses personales, la identificación oportuna de estos casos eliminó la probabilidad de pérdida, recuperando el recurso financiero de la Cooperativa.

Cobros mora vigente

Acciones estratégicas que permitieron el logro de indicadores de morosidad de excelencia:

Mediante el aprovechamiento de las bondades de los avances tecnológicos, se logró la implementación de herramientas de comunicación de apoyo, tales como: el envío y la recepción de mensajes de texto y mensajes de voz, llamadas, videollamadas, a través de la utilización de Apps, y de otros servicios facilitados por varios proveedores, lo cual ha permitido que la comunicación entre los Asociados y los colaboradores de la Cooperativa, sea assertiva y fluida. Mejorando la atención y seguimiento de casos específicos.

Se desarrollaron e implementaron opciones de negociación efectiva, que permitieron a los Asociados deudores con anuencia de pago, resolver eficientemente el problema de impago incurrido.

Se procedió a la reasignación, dinámica y versátil, de los miembros del equipo encargado de la labor de cobranza, mediante la observancia, la valoración y el aprovechamiento de sus competencias individuales, procurando en todo momento la estabilidad laboral, económica y emocional de cada integrante, contribuyendo al adecuado clima organizacional; lo cual dio paso a la mejora continua en el desarrollo y la ejecución del trabajo en equipo, y que permitió el oportuno seguimiento de la cartera en mora, impactando positivamente en los indicadores financieros de la Cooperativa, al alcanzar el indicador de morosidad del 2.33%.

Cartera depurada

Se implementaron procesos que permitieron el correcto desarrollo de las competencias del equipo de trabajo, que finalmente dieron como resultado alcanzar el 130% de la meta de recuperación establecida en el Plan Estratégico para el departamento de Recuperación de Cartera Depurada.

Se realizó la búsqueda, localización y avalúos recientes, de los inmuebles que conforman la Cartera de Activos Extraordinarios, lo que permitió la promoción y venta de 16 inmuebles durante el año, logrando alcanzar un 133% de la meta establecida en el plan estratégico.

Se promovió a los gestores destacados en el área de Cobros de Mora Vigente, para integrar el equipo de trabajo de Cartera Depurada, lo que permitió una sana competencia dentro de los colaboradores, reflejando resultados positivos en la recuperación.

Se integró a los colaboradores, en una filosofía de trabajo en equipo y cultura de Servicio, la cual permitió desarrollar un servicio de excelencia para nuestros asociados, brindando soluciones financieras para solventar sus obligaciones crediticias.

Se inventariaron los expedientes que conforman la Cartera Depurada, con el objetivo de contar con información actualizada, para la correcta investigación y localización de los asociados.

Jurídico

Se implementaron procesos de revisión y control, que contribuyeron a la eficiencia en la fase de formalización de las operaciones Crediticias.

Se fortaleció el equipo Jurídico a cargo de los procesos Judiciales y se unificó el reporte de los expedientes, permitiendo un mejor control de las actuaciones realizadas, para la recuperación de la Cartera en cobro Judicial.

COMPRA *Sabiamente*

CON TUS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO MICOOPÉ-VISA



SOLICÍTALAS EN
GUADALUPANA 

*APLICAN RESTRICCIONES

   5207-0709

COMUNÍCATE

con nosotros

METROCENTRO
PBX: 2414-3011

PACIFIC VILLA HERMOSA
PBX: 2414-3016

ECO CENTRO LOS ÁLAMOS
PBX: 2414-3021

BOCA DEL MONTE
PBX: 2414-3005

ATANASIO
PBX: 2414-3020

SAN LUCAS
PBX: 2414-3008

SAN CRISTÓBAL
PBX: 2414-3010

MIXCO
PBX: 2414-3019

GRAN VÍA
PBX: 2414-3007

METRÓNORTE
PBX: 2414-3013

PETAPA, ZONA 12
PBX: 2414-3005

SANTA CATARINA PINULA
PBX: 2414-3012

PLAZA ZONA 4
PBX: 2414-3002

PLAZA FLORIDA
PBX: 2414-3003

NARANJO MALL
PBX: 2414-3022

MEGA 6
PBX: 2414-3014

PORTALES
PBX: 2414-3004

BOSQUES DE SAN NICOLÁS
PBX: 2414-3009

CENTRAL, ZONA 14
PBX: 2414-3001

MONTSERRAT
PBX: 2414-3015

KIOSCO MIRAFLORES
PBX: 2414-3018

KIOSCO PRADERA
PBX: 2414-3023

KIOSCO CAPITOL
PBX: 2414-3017





GUADALUPANA



5207-0709



www.micoopeguadalupana.com.gt PBX 2414-3030