

**MEMORIA
DE LABORES**

**20
20**



GUADALUPANA es  MICOOP



Misión

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



Misión

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

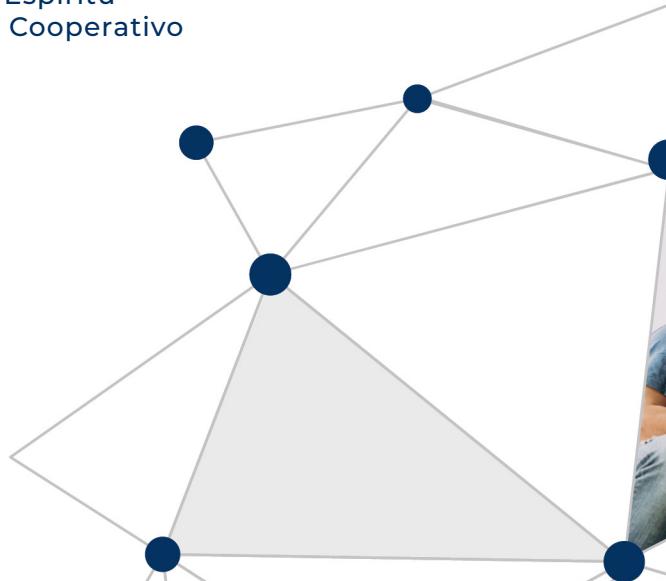
-Compromiso

-Disciplina

-Empatía

-Respeto

-Espíritu
Cooperativo





Índice

- 01 Mensaje de Presidente
Consejo de Administración
- 02 Consejo de Administración
- 03 Comite de Vigilancia
- 04 Gerencia General
- 05 Gerencia Financiera
- 06 Gerencia de Negocios
y Mercadeo
- 07 Gerencia Administrativa
- 08 Gerencia Jurídica



**Cooperativa
Guadalupana
esta más fuerte
que nunca**

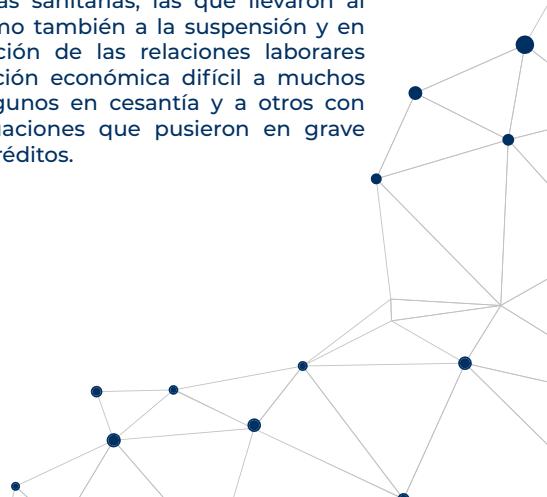
Mensaje del Presidente

Consejo de Administración

Estimados compañeros asociados de Cooperativa Parroquial Guadalupana. R. L., tengo el placer nuevamente de dirigirme a ustedes en el mes de marzo del año 2021, con ocasión de la finalización del año 2020, fecha en la que se debería estar celebrando nuestra 56 Asamblea Ordinaria de Asociados, pero es el caso que por disposiciones gubernamentales relacionadas con la pandemia por la enfermedad viral denominada COVID-19 que es del conocimiento de todos, no se pudo celebrar la Asamblea General Ordinaria número 55 el año pasado, y por las mismas circunstancias aún no se puede convocar para la Asamblea General de este año que seguirá siendo la número cincuenta y cinco (55) por las razones apuntadas, la cual se llevará a cabo en cuanto las restricciones gubernamentales, las normas aplicables y las condiciones materiales lo permitan.

Como es del conocimiento público, según los informes oficiales el año pasado hubo muchos infectados en nuestro país, y Cooperativa Guadalupana no fue la excepción, hubo asociados que resultaron infectados dando positivo a las pruebas correspondientes, en lo interno también aproximadamente un diez por ciento de nuestra fuerza laboral dio positivo a las pruebas correspondientes.

Cooperativa Guadalupana no se quedó con los brazos cruzados ante la emergencia mundial, habiendo tomado el liderazgo en la implementación de medidas de dos tipos, primero un protocolo para dar tratamiento a los infectados, mecanismos de desinfección en agencias y áreas críticas, así como apoyo a nuestros colaboradores y asociados frente a la pandemia; y segundo, tomando las medidas necesarias para mitigar el impacto económico que tendría en las familias de nuestros asociados, no solo la enfermedad sino también las graves restricciones impuestas a través del Estado de Calamidad y otras medidas sanitarias, las que llevaron al cierre de negocios, así como también a la suspensión y en otros casos a la terminación de las relaciones laborales lo que dejó en una situación económica difícil a muchos de nuestros asociados, algunos en cesantía y a otros con ingresos disminuidos, situaciones que pusieron en grave riesgo nuestra cartera de créditos.



La preocupación se dejó sentir en el seno de nuestro Consejo de Administración, así como también en el área administrativa, la comunicación se intensificó con Gerencia General y el equipo de dirección. Pidiendo iluminación a Dios y recordando que Cooperativa Parroquial Guadalupana pertenece a todos los asociados, a quienes debemos cuidar y proteger, fuimos pioneros en la toma de medidas de mitigación de riesgos para proteger a los asociados que se encontraban con problemas de liquidez y apoyarles para que pudieran pagar puntualmente los créditos que les fueron otorgados.

Con la seguridad que nos proporcionó saber que nuestra institución gozaba de una excelente situación económica decidimos apoyar a nuestros asociados, modificando plazos y renegociando créditos para evitar que nuestros asociados, frente a circunstancias imprevistas y ante una temporal situación de iliquidez en sus finanzas personales cayeran en situaciones de mora o suspensión de pagos; habiéndonos enfocado en poner nuestros mejores esfuerzos para apoyarlos.

Tuvimos muchas dificultades, algunas de tipo normativo y otros materiales como las del sistema informático contable, el cual está en manos de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito FENACOAC; este programa no permitía hacer los cambios urgentes que se necesitaban implementar para dar apoyo a los asociados, esperamos que el nuevo sistema adquirido permita la flexibilidad necesaria para superar este tipo de contingencias.

Asimismo, sentimos como el "FONDO DE GARANTÍA DEL SISTEMA MICOOPÉ" estaba más preparado para afrontar impactos económicos recibidos, que para reaccionar ante imprevistos a efecto de que dichos impactos no se produzcan; pero no nos dejamos vencer por las dificultades y tomamos medidas propias urgentes, con nuestros propios recursos, las cuales en alguna forma fueron replicadas por el sistema, lo cual nos agradó mucho, pues se trataba de apoyar a todos nuestros asociados, y mejor si a todos los cooperativistas lo que ha sido característico de nuestra Cooperativa; además la réplica de nuestras medidas por otras cooperativas del sistema y por el sistema MICOPE fue indicio inequívoco de que no habíamos errado el camino.

Pronto se unió EL FONDO DE GARANTÍA dando apoyo a las cooperativas del sistema disminuyendo el monto de las estimaciones, lo que mejora los indicadores financieros y da mayor margen de acción al tomar medidas sin que se afecte el desempeño esperado.

Las respuestas de nuestros asociados fue espectacular, los niveles de mora si bien en el momento de mayor restricción se elevaron, fue mucho menos de lo que esperábamos; además ya disminuyeron a los mismos niveles de antes de pandemia, las medidas de mitigación tomadas fueron un éxito total, nuestros activos crecieron, nuestra cartera creció, la mora tuvo una fluctuación razonable y se encuentra en nivel óptimo, también nuestros depósitos aumentaron, nuestros costos disminuyeron, y nuestra rentabilidad se mantuvo; en resumen COOPERATIVA PARROQUIAL GUADALUPANA, R. L. afrontó con gallardía el reto de superar la crisis económica del año 2020 provocada por las medidas sanitarias del COVID-19 y salió airosa y con total éxito, lo que nos causa una inmensa alegría que por esta vía compartimos con ustedes.

Queridos asociados como presidente del Consejo de Administración de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L. me place comunicarles que nuestra institución goza de una excelente situación financiera y con ello podemos afirmar que sus inversiones se encuentran más seguras, y que los servicios seguirán mejorando en beneficio de nuestros asociados.

La unión hace la fuerza y la oración fortalece el espíritu y mueve montañas, tengan ustedes un bendecido año 2021 recibamos este año como oportunidad y desafío a nuestras capacidades, Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L., seguirá apoyándolos, cada vez más cerca de sus asociados.



Dr. Carlos Humberto Rivera Castillo
Presidente
Consejo de Administración





Consejo de Administración

Informe 2020

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 2020, a continuación:

En beneficio del Asociado

1. Se aprobaron diecinueve (19) solicitudes de créditos a asociados, por un monto total Q52,824,501.91
2. Se aprobó que la empresa Ingenieros Integradores, S.A sea la entidad que provea el equipo telefónico de tecnología IP en virtud que son los que poseen la representación legal de la marca MITEL en Guatemala.
3. Se aprobó el presupuesto para la celebración del Galardón Guadalupana 2020.
4. Se autorizó cotizar en compañías de seguros productos para promocionarlos como intermediarios a nuestros asociados.
5. Se aprobó la continuación del producto Credi Ya, con la tasa del 15% por tiempo indefinido, hasta por un monto de Q100,000.00 bajo condición de revisión trimestral.
6. Se modificaron las tasas activas al Crédito Automático, Remodelación/Construcción de Vivienda, Créditos Mayores a \$100,000 con destino a Capital de Trabajo y Consolidación de Deuda.
7. Se autorizaron nuevos productos de créditos: Sin Trabajo Guadalupana de Lado, Mi Negocio Ya y Juntos Ya!
8. Se aprobó que se otorguen créditos a los asociados para la compra de bien inmueble en el Proyecto Alta Vistas Álamos, de acuerdo a las condiciones especiales y avalúo comercial presentados, siempre que el asociado califique de acuerdo a la Política de Créditos vigente y demás lineamientos establecidos.
9. Se aprobaron acciones de tipo financieras, de salubridad, laborales y de comunicación para la mitigación de la pandemia del Covid-19, con el fin de resguardar la salud de los colaboradores y asociados que visitan nuestras instalaciones.
10. Se aprobó la solicitud y se aceptó el crédito FENACOAC-CHN, para la reactivación económica para nuestros asociados catalogados mediana, pequeña y micro empresa, incluidos los comerciantes informales. Estos créditos se otorgan exclusivamente para capital de trabajo.
11. Se aprobó diferir hasta 5 cuotas de créditos nuevos hipotecarios y Fiduciarios nuevos.
12. Se aprobó levantar la penalización para los créditos que sean cancelados con un nuevo crédito antes de 6 meses, con la finalidad de no afectar económicamente a nuestros asociados.
13. Aprobó la promoción y colocación del Préstamo Fiduciario Solidario; b) Condiciones Especiales para: Reestructuración -diferimiento de cuotas- y novación de los préstamos contenidos en la cartera de crédito y tarjeta de crédito.
14. Se realizó la jornada COVID-19, con la entidad Bi Médica, la cual le brindó como beneficio a los asociados la oportunidad de realizarse la prueba de COVID-19 a precio accesible.

15. Se autorizó el uso de cuentas bancarias a nombre de la Cooperativa para que los asociados pudieran realizar desde sus medios electrónicos los pagos de sus créditos o tarjetas de crédito.

16. Se aprobó un alza en el interés de las tasas pasivas para plazos fijos, como Plan de Contingencia ante la Pandemia COVID-19

17. Se aprobó la tasa del 8.95% sobre los créditos hipotecarios para adquisición de vivienda nueva.

18. Se aprobó el aumento del límite del monto de los créditos que se otorguen en el producto Financiero Juntos Ya, en los segmentos formal e informal, y se incluyó el segmento profesional independiente.

19. Se brindó apoyo económico a distintas entidades sin fines de lucro que tienen función social y/o se encuentran en situación de necesidad.

20. Se entregaron los presentes navideños para los asociados y colaboradores de la Cooperativa Guadalupana, R.L.

21. En lo que a puntos de servicio se refiere:

- a. Se aprobó el cambio de ubicación de la Agencia Terminal.
- b. Se aprobó la oferta para la construcción de archivo y oficinas administrativas en Agencia Boca del Monte
- c. Se aprobó el cierre del kiosko del Centro Comercial Capitol.
- d. Se aprobó convertir la Agencia Álamos en un kiosko ubicado en el mismo Centro Comercial.
- e. Se renovó el contrato por un año más del kiosko del Centro Comercial Miraflores.
- f. Se aprobó la creación del fondo revolvente para el kiosko Portales y la creación de boletas de transacciones con correlativo propio del kiosco.

Educación y Desarrollo

22. Cooperativa Guadalupana está desarrollando constantemente talleres de capacitación por medio de los cuales los asociados desarrollan sus competencias y habilidades. Dentro estos talleres podemos mencionar: a) taller de psicomotricidad, el cual busca generar en el adulto mayor la participación activa en actividades motivacionales; b) taller de emprendimiento, dirigido a las mujeres cuyo objetivo es impulsar a las asociadas a tener iniciativa para desarrollar un proyecto de negocio u otra idea que genere ingresos económicos; c) taller de elaboración de mascarillas; d) taller de elaboración de caretas de protección; e) taller de confección y elaboración de coletas, sujetador y protector de mascarillas, por medio de los cuales se brindaron las herramientas motrices para la confección de elementos que permitan proteger a los asociados ante la pandemia COVID-19; f) taller de elaboración y confección de sobre fundas; g) taller de elaboración de centros de mesa y, h) taller de decoración de apagadores navideños.

Gestión Administrativa

23. 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.

24. Se conocieron los informes mensuales y semestrales del Auditor Interno, así como los informes del Oficial de Cumplimiento 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.

25. Se conoció el oficio enviado por Columna Compañía de Seguros, S.A., por medio del cual informan sobre la bonificación al contratante por buena experiencia siniestral correspondiente al año 2019, por un monto de Q.900.85

26. Se aprobó la contratación de la firma MB Auditores, para practicar la auditoría a los Estados Financieros de la Cooperativa para el periodo que finaliza el 31/12/2020.

27. Se aprobó la gestión el cobro de la cartera contenida en el tercer rango y cartera depurada, por medio de la empresa Efectivo. Aprobándose la apertura de una cuenta monetaria para la captación de los fondos provenientes de la gestión de cobranza.

28. Se aprobó la renovación de licencias de antivirus, se iniciaron las acciones correctivas y de mejoramiento a la infraestructura tecnológica de la Cooperativa.

29. 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, operación de tarjeta de débito y otros para mejorar el servicio a los asociados.

30. Se autorizaron para el correcto desempeño de las actividades de la Cooperativa y para afrontar de manera oportuna y adecuada los retos del año 2021: El Plan de la Unidad de Cumplimiento, Plan de la Auditoría Interna, Plan de Capacitaciones, Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto Anual y Metas; todos de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L. para el año 2021.

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

- a. Las reglas para el funcionamiento de las operaciones realizada con POS.
- b. Política de Créditos.
- c. Política Conozca a su Asociado y/o Usuario.
- d. Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de Prevención LD/TF.
- e. Reglamento de Compras y Contratación de Servicios y Obras a Utilizar.
- f. Política de Cobranza.
- g. Manual de Auditoría Interna.

32.Se autorizó la actualización de miembros de Comité Gerencial creado en la Política de Créditos.

Miembros Directivos

33.Se aprobó la convocatoria para la 55 Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Asociados del año 2020 y su presupuesto. La cual fue suspendida posteriormente, derivado del Estado de Calamidad decretado por la Presidencia de la República, lo cual se notificó debidamente al INACOP, FENCOAC Y Fondo de Garantía.

34.Se nombró al candidato propuesto por esta Cooperativa para participar en la elección de directivos del Consejo de Administración de Columna, Compañía de Seguros, S.A.

35.Se nombró al candidato propuesto por esta Cooperativa para participar en la elección de miembro de Junta Directiva del Fondo de Garantía.

36.Se conoció la convocatoria a la XXVI Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Columna, Compañía de Seguros, S.A.

37.Se conocieron las convocatorias y posteriormente los comunicados de suspensión de las Asambleas del Fondo de Garantía, FENAFORE y FENACOAC, R.L.

38.Se autorizó a Gerencia General realizar el planteamiento ante el Fondo de Garantía sobre el tema de estimaciones, derivado del Estado de Calamidad por el COVID-19.

39.Se participó en el Foro Virtual Informativo denominado "Situación Financiera MICOOPÉ y del Fondo de Garantía en tiempos del Covid-19" realizado el 28 de agosto del año 2020, vía Zoom en el que se compartió información sobre la situación financiera y calificación de riesgos del sistema MICOOPÉ y el análisis de reservas e información financiera del Fondo.

40.Se participó en la Junta Regional, Región II, celebrada el día veintitrés de septiembre del año dos mil veinte, vía Zoom, donde se presentaron distintas ponencias por los delegados participantes de esta Cooperativa.

41.Se dio seguimiento ante el FONDO y FENACOAC respecto a las ponencias expuestas en la Junta Regional del año 2020.

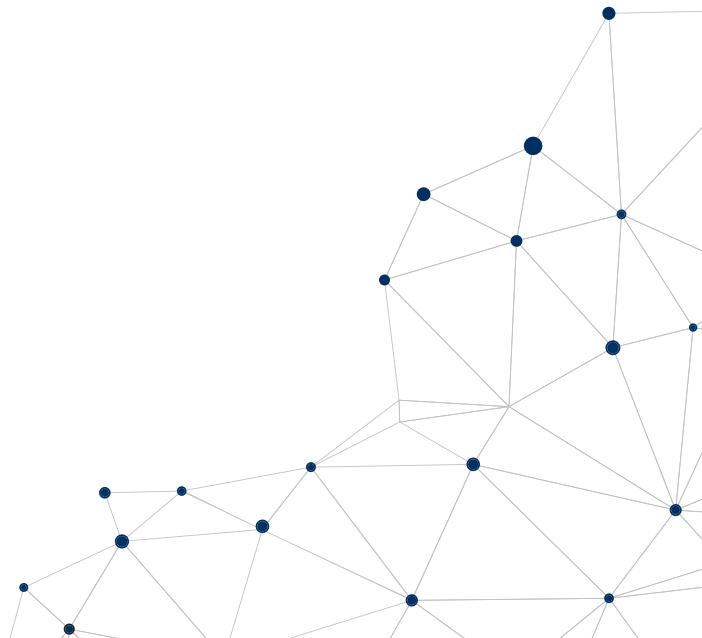
Se calificó en definitiva a los candidatos a miembros

42.Directivos del Consejo de Administración de Cooperativa Guadalupana R.L.

Se conocieron las distintas propuestas para la

43.conformación del Comité para la Calificación de Candidatos a Directivos de Comisión de Vigilancia de esta Cooperativa.

44.Se conocieron: El estado de los créditos autorizados por el Consejo de Administración, la información de valuadores que prestan servicios a la Cooperativa, la nómina, variables para realizar el cálculo de bonificaciones pagadas a las agencias, los indicadores de las capacitaciones del año 2020 y, los resultados del Súper Préstamo y sus implicaciones.





Las tasas más bajas del mercado



Los mejores plazos



Cuotas más cómodas

Solicita tu préstamo



Gerencia General



MEMORIA 20
DE LABORES 20

Gerencia General

Informe

La Gerencia General presentó para aprobación del Consejo de Administración la implementación de acciones con el único objetivo de optimizar la gestión administrativa y operativa de la Cooperativa. En los siguientes treinta y tres incisos se describe las acciones según el segmento de beneficiario al que pertenecen.

Nuestros Asociados

- 1.** Solicitud de autorización y aprobación de continuidad del producto Credi Ya con la tasa del 15% por tiempo indefinido, hasta por un monto de Q100,000.00
- 2.** Solicitud de autorización y aprobación de nuevo producto de créditos destinado para comercio formal e informal, denominado "Mi Negocio Ya!".
- 3.** Autorización de uso de cuentas bancarias de la Cooperativa para recepción de transferencias y depósitos por pago de créditos y tarjetas de crédito de los asociados.
- 4.** Solicitud de autorización y aprobación del nuevo producto Préstamo Fiduciario Solidario y condiciones especial por COVID-19 para reestructuración -diferimiento de cuotas- y novación de los préstamos de la cartera de crédito y tarjeta de crédito.
- 5.** Aprobación de nuevo producto denominado "Juntos Ya" con el objetivo de impulsar la reactivación económica derivado a la situación originada por el COVID-19.
- 6.** Autorización para diferir y/o financiar hasta 5 cuotas de crédito nuevo otorgado durante los meses de abril y mayo 2020.
- 7.** Aprobación de la nueva tasa de interés del 8.95% para créditos hipotecarios con destino de adquisición de vivienda nueva.
- 8.** Aprobación de sorteo navideño para asociados de la Cooperativa.

Colaborador de Familia Guadalupana

- 9.** Aprobación del 100% de bonificación incentivo anual para colaboradores, esto por los magníficos resultados que se obtuvieron en el año 2020.
- 10.** Aprobación para renovación de la póliza colectiva de Gastos Médicos y Seguro de Vida para Directivos y Colaboradores.
- 11.** Aprobación de presentes navideños para colaboradores de la Cooperativa.
- 12.** Creación de diferentes beneficios para colaboradores, con cero impactos presupuestarios para la Cooperativa.
- 13.** Creación de bono transporte para los colaboradores que se trasportaban en buses urbanos y extra urbanos, por temas de pandemia Covid 19.
- 14.** Creación de trabajo en casa, para poder contar con distanciamiento social por efectos de pandemia Covid 19.
- 15.** Creación de horarios flexibles, para poder contar con distanciamiento social por efectos de pandemia Covid 19.
- 16.** Compra de insumos para todos los colaboradores que permitieran mitigar los efectos de pandemia Covid 19.
- 17.** Mejora en infraestructura de nuestras agencias, para proteger a colaboradores y asociados por efectos de pandemia Covid 19.

Reformas a Políticas y a Reglamentos

- 18.** Aprobación de la Política de Créditos versión 02.
- 19.** Aprobación de Manual de procedimiento de Créditos versión 02.
- 20.** Aprobación de la Política Conozca a su Asociado y/o Usuario versión 03.
- 21.** Aprobación de la Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de Prevención de LD/FT versión 02.
- 22.** Aprobación del Reglamento de Compras y Contrataciones de Servicios y Obras a Utilizar en la Cooperativa versión 02.
- 23.** Aprobación del Reglamento para otorgar anticipos salariales al colaborador versión 01.
- 24.** Aprobación de la Política de Cobranza versión 02.

Operación Guadalupana

- 25.** Incremento de Tasa Activa a los productos: Crédito Automático, Remodelación / Construcción de Vivienda / Créditos mayores a \$100,000.00 /con destino a Capital de Trabajo y Consolidación de deuda.
- 26.** Aprobación de disminución de tasa pasiva de cuentas con porcentaje arriba del mercado.

Infraestructura Física y Tecnológica

- 27.** Aprobación de la construcción en oficinas administrativas.
- 28.** Aprobación de la construcción de archivo administrativo y operativo en la propiedad de Boca del Monte.
- 29.** Aprobación de la construcción de kiosco en Eco Centro Los Álamos.
- 30.** Aprobación de la renovación de licencias de antivirus ESET Endpoint Security + File Security.

Donaciones

- 31.** Autorización para brindar insumos de prevención del COVID-19 a la Pastoral de la Salud Diocesana de Zacapa.
- 32.** Autorización para brindar donación de estanterías a Pastoral de la Salud Diócesis de Zacapa.
- 33.** Autorización para brindar donación a la fundación y albergue Fares.



Gerencia Financiera

MEMORIA 20
DE LABORES 20

Gerencia Financiera

Informe

El informe financiero es un resumen en gráficas de resultados generados de operaciones ejecutadas durante 2020 informando sobre avances obtenidos durante el ejercicio.



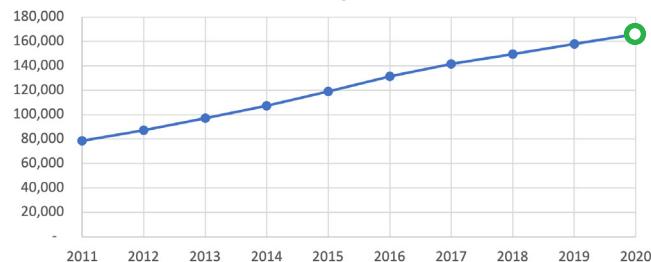
► Cuántos somos

Años 2011 al 2020

Durante 2020 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a los años anteriores, finalizando 2020 con 166,122 asociados cooperativistas.

*Asociados adultos: 137,011

*Asociados niños y jóvenes: 29,111



► Depósitos de Ahorro

Años 2011 al 2020

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 2020 con Q710 millones sumados en cuentas de ahorro.





► Aportaciones

Años 2011 al 2020
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 2020 con Q248 millones.



► Cartera de Préstamos

Años 2011 al 2020
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 2020 con Q.807 millones en cartera de créditos.



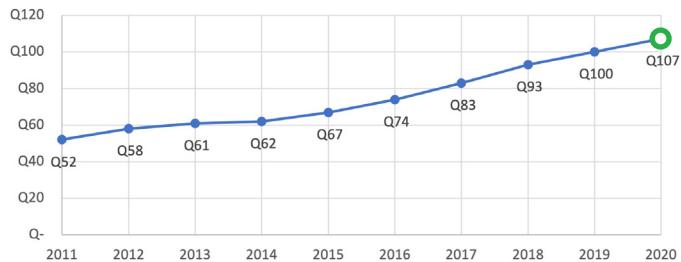


► Capital Institucional

Años 2011 al 2020

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 2020 con Q.107 millones de capital institucional.

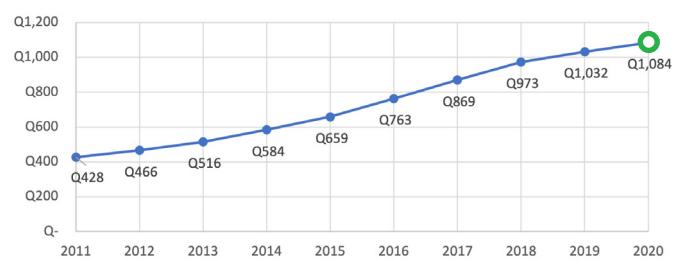


► Total de Activos

Años 2011 al 2020

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.

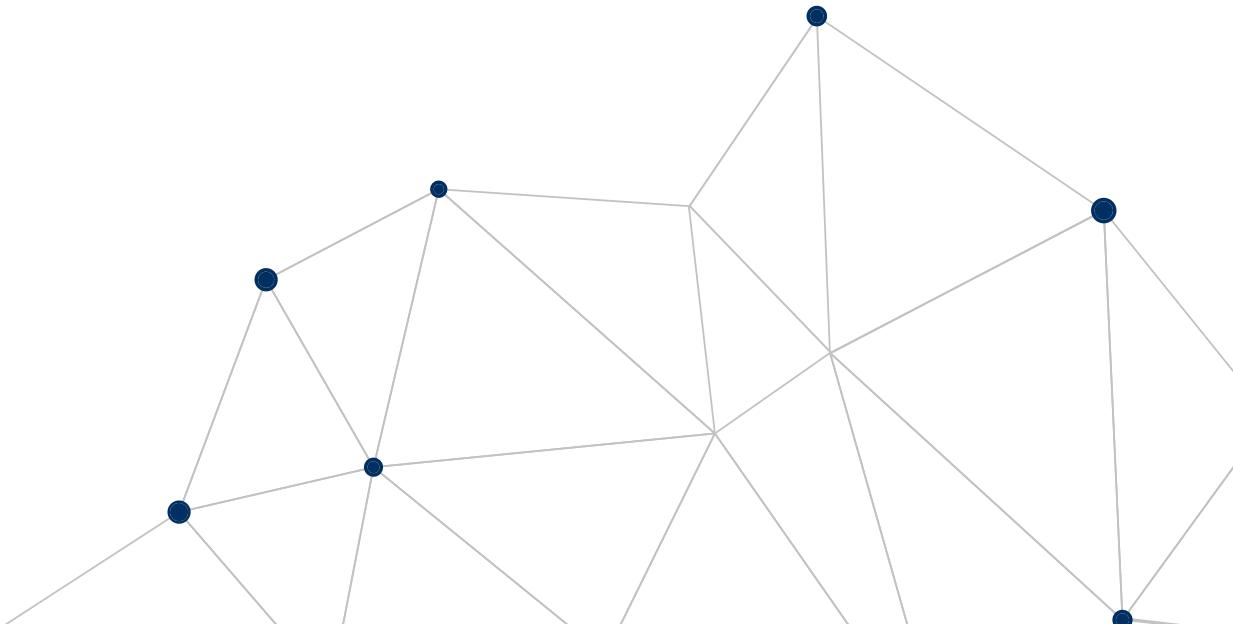




► Índice de Morosidad

Años 2011 al 2020

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 2,020 con un indicador de 3.51%



Evaluación de Metas

y ejecución de presupuesto 2020

Rubro	Incremento Proyectado	Realizado	Diferencia	Porcentaje
Ahorros	Q.162,000,000.00	Q.286,630,722.06	Q.124,630,722.06	177%
Crecimiento Neto en Préstamos	Q.70,000,000.00	Q.80,523,302.23	Q.10,523,302.23	115%
Activos	Q.40,000,000.00	Q.52,151,594.18	Q.12,151,594.18	130%
Seguros	Q.9,000,000.00	Q.9,104,724.30	Q.104,724.30	101%
Incremento de Asociados	5,900	6,049	149	103%
Cuenas Infantiles	450	477	27	106%
Morosidad	6.00%	3.51%	2.49%	

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

- ▶ Se finaliza 2020 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 2020				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
Rubro	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Porcentaje
Productos	Q.127,747	Q.119,566	Q (8,181)	94%
Gastos Financieros	Q.49,336	Q.43,463	Q (5,873)	88%
Gastos de Operación	Q.59,571	Q.52,164	Q (7,407)	88%
Traslados de Reservas	Q.12,840	Q.16,611	Q.3,771	129%
Resultados	Q.6,000	Q.7,328	Q.1,328	122%

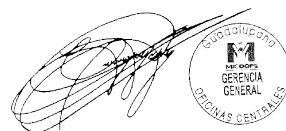
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

- ▶ En el año 2020 se obtuvo una ejecución del presupuesto de ingresos del 94%, dejando de percibir ingresos por un total de Q8,181, el rubro de gastos financieros y gastos de operación se ejecutó un 88% en ambos y se obtuvieron ahorros de Q5,873 y Q7,407 respectivamente, así mismo en el rubro de reservas (estimaciones y depreciaciones) se sobre ejecutó en un 29% lo cual equivale a Q3,771, sin embargo a nivel general se obtuvo un excedente de Q7,328 obteniendo un resultado del 122% sobre lo proyectado y que equivale a Q1,328 de más en el excedente.

Balance General

Al 31 de diciembre del año 2020
(Cifras expresadas en Quetzales)

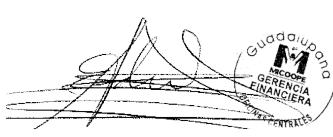
Activo		Pasivo	
Rubro	Total	Rubro	Total
Disponibilidades	Q 142,047,799.34	Obligaciones Depositarias	Q 713,776,380.16
Inversiones	Q 126,329,141.05	Cuentas por Pagar	Q 6,411,958.68
(-) Estimación por Valuación	Q -	Provisiones	Q 5,004,845.43
Préstamos Asociados	Q 806,908,183.25	Otras	Q 570,901.56
(-) Estimación por Valuación	Q (11,552,964.56)	Otras Cuentas Acreedoras	Q 2,395,173.48
Cuentas por Cobrar	Q 3,660,260.76	Suma de Pasivo	Q 728,159,259.31
(-) Estimación por Valuación	Q (3,034,450.88)		
Bienes Realizables	Q 2,636,444.10		
(-) Estimación por Valuación	Q (1,000,042.23)		
Inversiones Permanentes	Q 1,443,000.00		
Inmuebles y Muebles	Q 28,024,647.88		
(-) Depreciación Acumulada	Q (12,365,906.11)		
Cargos Diferidos	Q 712,793.00		
Transitorias Deudoras	Q 106,409.56		
Total Activo	Q 1,083,915,315.16	Capital	
		Capital Social	Q 248,467,432.49
		Capital Institucional	Q 96,800,585.15
		Otras Reservas	Q 3,159,479.01
		Suma del Capital	Q 348,427,496.65
		Resultado de Ejercicio	Q 7,328,559.20
Cuentas de Orden	Q 64,037,660.98		



Lic. Cristian Alas
Gerente General



Yaquequin Santos
Contadora General



Lic. Danilo Morales
Gerente Financiero



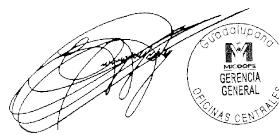
Lic. Mario Mayorga
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 5934

Estados de Resultados

Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020

(Cifras expresadas en Quetzales)

Productos	Sub Total	Total
Productos Financieros	Q 111,051,131.13	
Productos por Servicios	Q 1,680,740.37	
Ingresos por Otras Fuentes	Q 332,861.58	
Total Productos		Q 113,064,733.08
Gastos Financieros		
Gastos Financieros	Q 42,207,857.62	
Gastos por Servicios	Q 949,532.86	
Otros Gastos Financieros	Q 269,293.75	
Total de Gastos Financieros		Q 43,426,684.23
Margen Bruto		Q 69,638,048.85
(-) Gastos de Administración		Q 52,163,669.63
(-) Estimación sobre Cuentas Incobrables y de dudosa Recuperación		Q 16,610,862.87
Utilidad en Operación		Q 863,512.35
(+) Productos Extraordinarios		Q 6,501,642.85
(-) Gastos Extraordinarios		Q 36,600.00
Total Otros Ingresos/Gastos		Q 6,465,042.85
Resultado del Ejercicio		Q 7,328,559.20



Lic. Cristian Alas
Gerente General



Yaquelin Santos
Contadora General



Lic. Danilo Morales
Gerente Financiero



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

Informe de la Comisión de Vigilancia

De los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020

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 2020, además para este dictamen, fueron considerados el Informe de los Auditores Independientes MB Auditores & Consultores; 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 2020 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.56,160,168.99 Q.3,675,406.79, Q3,889,849.43 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 22 de contingencias del informe de los Auditores Externos MB Auditores & Consultores de fecha 12 de febrero de 2021.
- No se recibió el Informe Anual de Calificación de Riesgos, emitido por el Fondo de Garantía MICOOPÉ para el año 2020.



Raúl Armando López Lima
Presidente



German Tomás Sucuqui Castro
Secretario



Amalia Toc Pirir
Vocal

Certificación Fondo de Garantía



Guatemala, 03 de febrero del 2021
Ref.: DE-089-2021

Señores
Asamblea General,
Consejo de Administración y
Comisión de Vigilancia
Cooperativa de Ahorro y Crédito
PARROQUIAL GUADALUPANA, R. L.
Presente

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 Alexis Aldana Arroyo
Director Ejecutivo y Representante Legal

Auditoría Interna

Informe

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

Con base al Plan Anual 2020, aprobado el 09 de octubre de 2020 en Acta Número 28-2019 del Consejo de Administración punto 4. El departamento de Auditoría Interna a través de las distintas revisiones durante el ejercicio 2020, dio cumplimiento al mismo; a continuación, se detallan algunas de las supervisiones que se les dio 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 evaluó de manera independiente y objetiva, el funcionamiento del sistema de control interno, los procesos establecidos y los diferentes riesgos a los que se expone la Cooperativa.
4. 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 2020.
5. Se evaluó el cumplimiento y la correcta aplicabilidad de las Leyes, reglamentos y normativa interna para la prevención del LD/FT.
6. 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.
7. Se verificó 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.
8. 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.
9. Se revisó el status de los principales créditos vigentes con saldos mayores en la cartera, no encontrando ninguna situación de relevancia.
10. 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.
11. Se revisó que los beneficios que cubren los seguros sobre ahorros, préstamos, hospitalización, servicio funeral, y de vida especial, se hayan otorgado oportunamente.
12. Se implementó un nuevo manual de Auditoría Interna el cual tiene como objetivo primordial ser un instrumento administrativo que sirva de guía o herramienta escrita, para que se logre la máxima calidad en la organización del trabajo y el logro de los objetivos del área de Auditoria.
13. El trabajo realizado esta conforme a la Política General de Auditoria Interna, aprobada por el Consejo de Administración en acta 33-2019 punto décimo séptimo de fecha 26 de noviembre 2019 cumpliendo con lo dictado por las NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA -NIEPAI-.
14. Por medio de informes mensuales se ha enterado de la labor efectuada al Consejo de Administración; y se le ha remitido copia a la Comisión de Vigilancia y Gerencia General.

A la 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, a criterio de auditoría fueron aplicados razonablemente durante el ejercicio contable 2020, lo que permite otorgarle mayor estabilidad al Patrimonio de la Institución.

Guatemala enero de 2021,



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

Auditoría Externa Independiente

Informe



MB Auditores & Consultores
Contadores Públicos y Auditores

INFORME DE AUDITORIA EMITIDO POR AUDITOR INDEPENDIENTE

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, "la entidad" (una cooperativa legalmente autorizada para operar en la República de Guatemala, afiliada al sistema MICOPE de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Servicios Varios de Guatemala, R. L. -FENACOAC-), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre 2020, estado de resultados, de movimiento del patrimonio neto cooperativo, y del flujo de efectivo, por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas de contabilidad significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros que se adjuntan, presentan razonablemente en todos los aspectos importante la situación financiera de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, al 31 de diciembre 2020 así como de sus operaciones, los movimientos del patrimonio neto cooperativo y el flujo de efectivo, corresponde al año terminado en esa fecha, de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el "Manual Contable del Sistema MICOPE" emitido por la Federación Nacional de cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC, la cual difiere en ciertos aspectos de la Norma Internacional de Información Financiera -NIIF (IFRS por su siglas en Ingles) como se explica en la Nota 3 a los estados financieros.

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB por sus siglas en inglés) responsabilidad de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas inglés). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe en la sección "Responsabilidad de los auditores por la auditoría de los estados financieros" de nuestro informe. Somos independientes de la entidad de acuerdo con los requerimientos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de estados financieros en Guatemala y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requerimientos. Consideramos que la evidencia recabada durante la auditoría proporciona una base suficiente y apropiada para sustentar nuestra opinión de auditoría.

Énfasis en la base de presentación de estados financieros

Sin modificar nuestra opinión, llamó la atención en la Nota 3 de los estados financieros, en la cual se indica que los mismos fueron preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el "Manual Contable del Sistema MICOPE", emitido por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Créditos -FENACOAC-, el cual difiere en ciertos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- (IFRS por sus siglas en inglés) como se explica en dicha nota.

Asunto de énfasis

Los estados financieros de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, que corresponden al 31 de diciembre 2019 fueron auditados por otro auditor que expreso una opinión favorable de dichos estados financieros con fecha 8 de febrero de 2020.



MB Auditores & Consultores
Contadores Públicos y Auditores

Sin modificar nuestra opinión, hacemos referencia en nota No 22 de contingencias, donde se describe la demanda por cobro de honorario por casos sin resolver, que en su momento deberán de erogar por parte que corresponde según sea cada caso.

Responsabilidad de la Administración y de los encargados del gobierno corporativos por los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación adecuada y fiel de los estados financieros antes referidos, elaborados de acuerdo con las políticas contables establecidas para cumplir en el "Manual Contable del Sistema MICOPE", emitido por la federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y crédito -FENACOAC-, esta responsabilidad comprende el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dichos estados estén libres de desviaciones de importancia relativa, ocasionadas por fraude o error.

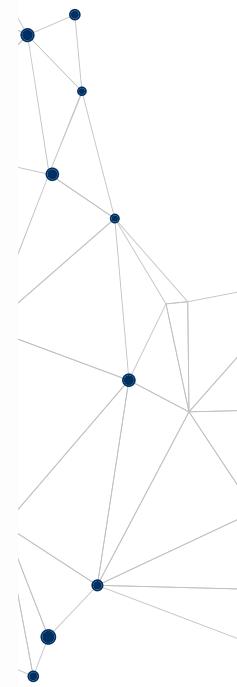
En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, excepto si la administración tiene la intención de liquidar a la entidad o de cesar sus operaciones.

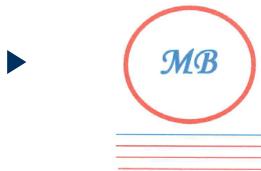
Responsabilidad del auditor (Anexo A)

Nuestro objetivo es obtener seguridad razonable de que; si los estados financieros en su conjunto están libres de desviación material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga 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 desviación material cuando existe. Las desviaciones pueden surgir a fraude o error, y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueden preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que lo usuarios toman basándose en los estados financieros.

MB Auditores & Consultores
Contadores Públicos y Auditores

Lic. Guillermo R. Méndez B.
Contador Público y Auditor
CPA No. 2594
Guatemala, C. A.,
12 de febrero de 2021.





MB Auditores & Consultores
Contadores Públicos y Auditores

INFORME DE ASEGURAMIENTO INDEPENDIENTE

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

Asunto principal

Hemos examinado el cumplimiento de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, según programa, 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 2020.

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, su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 y su modificación acuerdo No. 443-2013" y la "Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005 y su reglamento Acuerdo Gubernativo No. 86-2006" hemos verificado y evaluado la efectividad y el cumplimiento por la cooperativa de los programas, normas y procedimientos de control.

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 su reglamento.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar de manera independiente una conclusión de cumplimiento de la cooperativa respecto a los criterios de la ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del terrorismo y los reglamentos.

Fundamento de la conclusión

Efectuamos la auditoría de acuerdo con la Norma Internacional de Encargo de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica -NIEA 3000-. Dicha norma requiere que se planifique y realizar la auditoría para obtener una seguridad razonable o seguridad moderada sobre si la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, ha cumplido con los requerimientos y obligaciones establecidos en el Decreto No. 67-2001 y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002 "Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y el Decreto No. 58-2005 y su Reglamento contenidos 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 permita obtener evidencia suficiente y adecuada como base para nuestra conclusión.



MB Auditores & Consultores
Contadores Pùblicos y Auditores

Conclusión

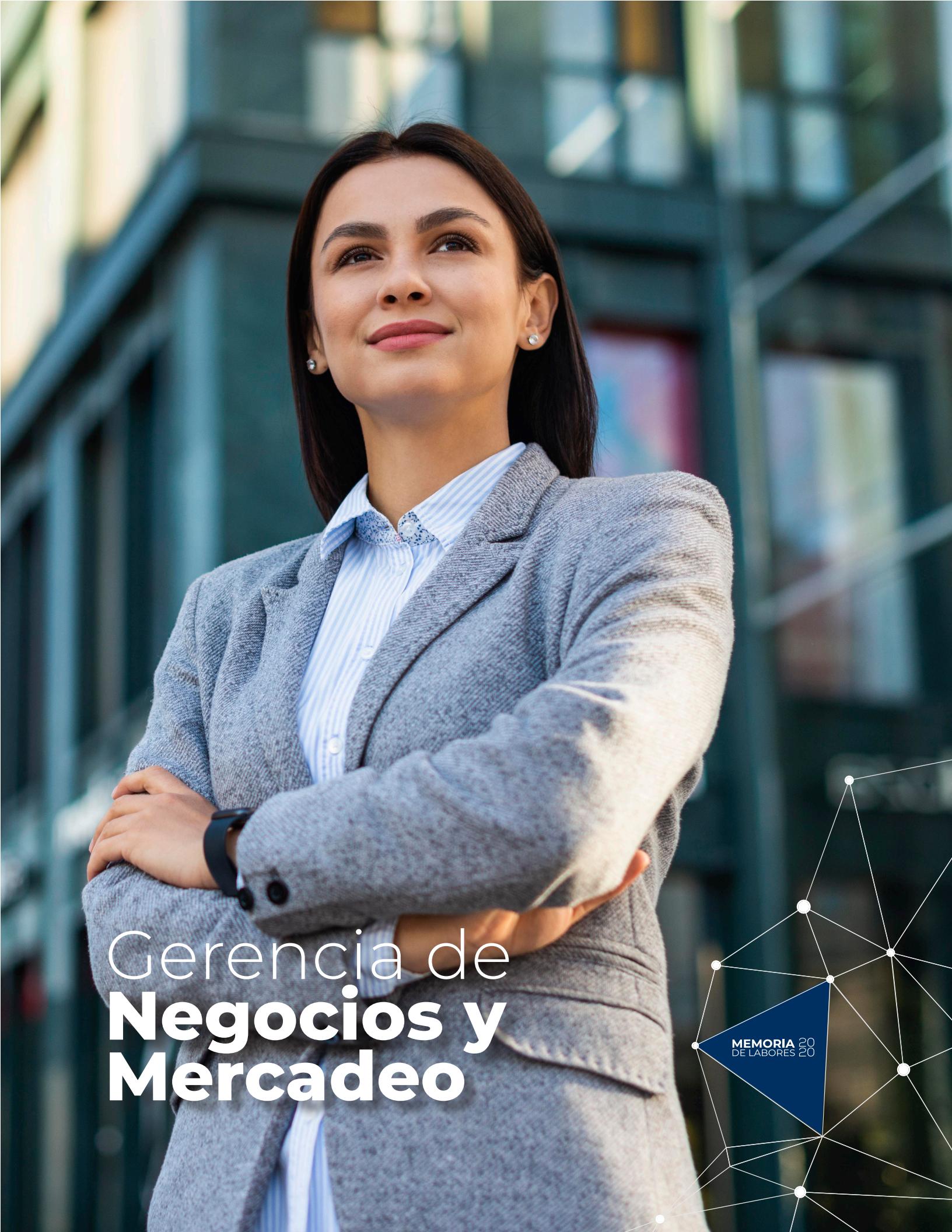
En nuestra opinión la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, ha cumplido satisfactoriamente los criterios de cumplimiento de la Ley "Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento", así como la Ley para "Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2020.

MB Auditores & Consultores

Contadores Pùblicos y Auditores

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lic. Guillermo R. Méndez B.'

Lic. Guillermo R. Méndez B.
Contador Público y Auditor
CPA No 2594
Guatemala, C.A.
12 de febrero de 2021



Gerencia de Negocios y Mercadeo



MEMORIA 20
DE LABORES 20

Gerencia de Negocios y Mercadeo

Informe

La Gerencia de Negocios y Mercadeo concluyó periodo 2020 con resultados sorprendentes a pesar de experimentar un año atípico que nos puso a prueba en nuestra gestión.

Gracias a nuestro supremo creador, empuje de nuestros colaboradores y líderes en cada uno de sus puestos estratégicos (Operaciones, Agencias, Ventas, Tele ventas, Mercadeo, back office), logramos asumir el reto gestionando de forma distinta, acoplarnos a los cambios gubernamentales, directrices, toma de decisiones etc, logrando resultados extraordinarios que reflejan el compromiso y responsabilidad ante la confianza depositada por nuestros asociados.

Nuestro empeño, entusiasmo e innovación nos caracteriza para continuar con la búsqueda de resultados positivos en beneficio del cooperativismo.

Nuestra vocación de servicio y actitud positiva, marcará próximos meses; mismos que de principio a fin registrará continuidad con resultados extraordinarios, compromiso de líderes y colaboradores con el único fin de transcender bajo gestión que nos caracteriza.

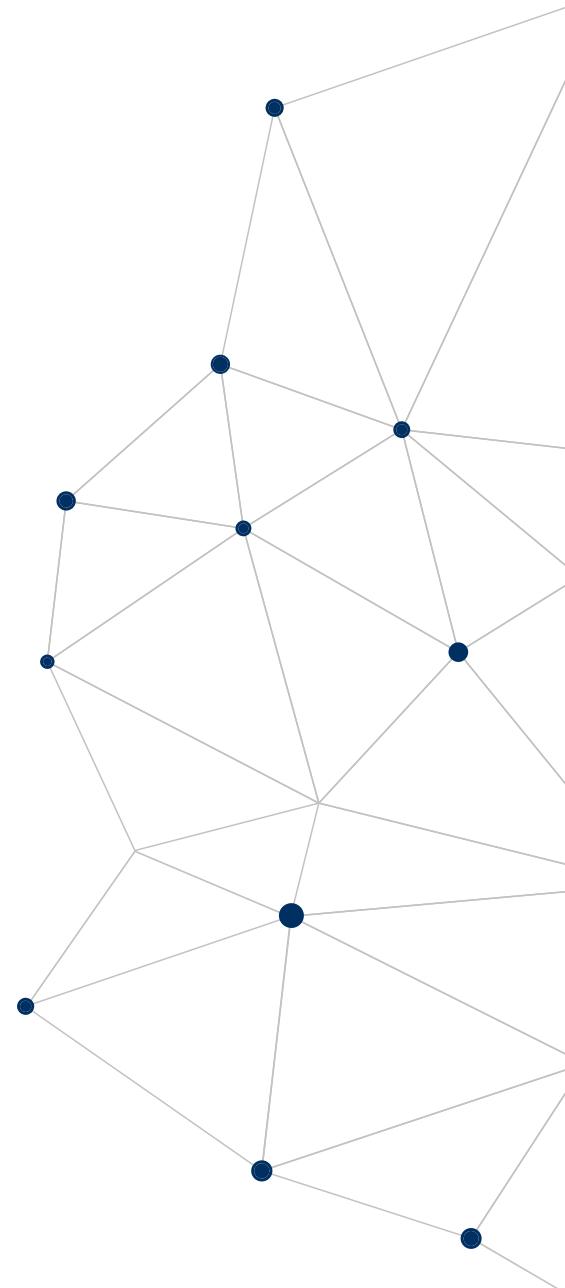
Reiteramos agradecimiento por la confianza depositada, los resultados a cosechar los visualizamos desde ya como prometedores porque somos distintos y gestionaremos marcando diferencia en nuestro día a día.



Mercadeo
y Televendas

Ventas

Agencias



Mercadeo y Televentas



El año 2020 fue un año de retos para el departamento de mercadeo ya que la pandemia covid-19 modifico totalmente el plan que se tenía pensado ejecutar, la creación de estrategias, enfoque en el presupuesto digital (Redes Sociales) dieron un fuerte empuje en la captación de datos de asociados que deseaban adquirir un crédito, aún en medio de las dificultades que presento el año 2020 las campañas tuvieron un éxito muy grande la demanda se saturo y por lo mismo se creo un nuevo departamento el cual se dedico totalmente a atender estas solicitudes digitales, en el mes de agosto 2020 se crea el departamento de Televentas, el cual hasta el día de hoy ha sido un apoyo fuerte en la meta de colocación de la Cooperativa, el vinculo de ambos departamentos han dado un resultado positivo y la atención hacia asociados ha sido de forma ágil y continua.

Ventas



Dado el creciente éxito en los productos que ha desarrollado la Cooperativa Guadalupana, se reforzo el área de ventas, con asesores senior y un jefe de ventas con especialidad y amplia experiencia para la colocación de créditos premium y lograr atender asociados diferenciados para la colocación de este tipo de créditos.

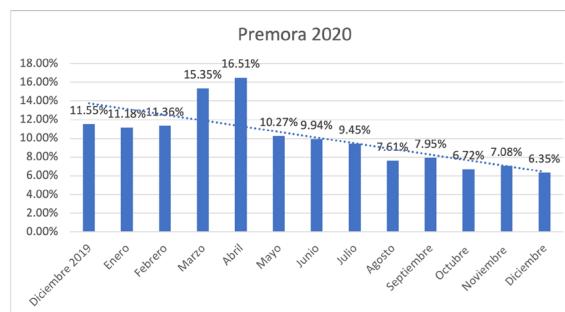
En el segundo semestre del 2020 los líderes del Cooperativa Guadalupana, realizan estrategias fundamentales para la activación económica del país ayudando a nuestros asociados para poder incrementar su capital de trabajo con créditos con destino a apoyar a nuestros asociados principalmente los que se vieron perjudicados por la pandemia, se logró tener un equipo integral de ventas con el apoyo de personal freelance, logrando así resultados muy buenos tomando en cuenta que todavía existe la pandemia.

Supervisión de Agencias



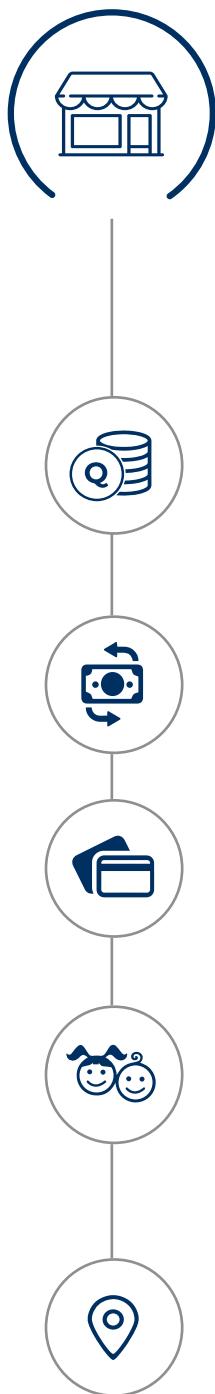
Con el ingreso de la Pandemia a Guatemala y a las restricciones, se realizó un análisis para el apoyo a los asociados en sus pagos con esto se creó el crédito solidario y con ello un equipo que atiende a este producto.

En ese momento veíamos con preocupación el incremento de la mora en los diferentes rubros, pero en especial de los casos que se encuentran en la etapa de 1 a 31 días (premora), lo cual llevo a crear un equipo para realizar la gestión de recordatorio de pago, gestión de recuperación y asesoramiento a los asociados, con mucha satisfacción se presentan los resultados obtenidos.



Adicional se aprobó la recepción de pagos a través de cuentas bancarias, para darle al asociado otro canal para pagar sus créditos.

Con la visión de una mejora continua en la gestión operativa, se implementó el área de operaciones de agencias.



Agencias

Indicadores de Medición

Con objetivos claros se definió la estrategia para el año 2,020 fue trabajar con seis indicadores que permitirían afianzarnos en el mercado, para darle soluciones financieras a nuestros asociados los cuales eran.

- Desembolsos
- Captación
- Tarjeta de Crédito
- Membresía Infantil
- Membresía Adultos
- Pre-Mora

Colocación de Créditos

Logros importantes en el año 2,020 fue reinventarnos debido a la pandemia que afectó en gran manera al país, para lograr los objetivos que se habían trastocado a principios de año fue necesario hacer ajustes y prueba de ello fue un gran logro obtener los resultados comparados con el año anterior, el 2,020 empezamos a evolucionar a la nueva era en la gestión comercial, alcanzando más del cien por ciento del cumplimiento en colocación con más de 446 millones.

Captaciones

Derivado de la confianza que tienen nuestros asociados a la Cooperativa nos hace reflejar un monto importante en la captación de recursos, prueba de ello es que en el año 2,020 se captaron más 287 millones lo que nos hace tener más compromiso con nuestros asociados que confían en depositar sus recursos en nuestra Cooperativa.

Tarjeta de Crédito

Un logro importante en la colocación de tarjetas de crédito, se obtuvo un resultado de más de 2.4 millones en este indicador, nos hace afianzar más el producto y darle más impulso para lograr mejores resultados que han venido en ascenso en los últimos años.

Cuentas Infantiles y de adultos

Se ha dado un paso importante en el tema de las membresías infantil y adulto ya que se ha marcado historia al tener una cosecha importante en estos indicadores llegando a 488 cuentas infantiles y 5,735 en cuentas de adulto, comprado con años anteriores.

Puntos de Servicio

En el mes de septiembre se abre al público en la plaza financiera del Centro Comercial Portales, para dar atención a nuestros asociados como complemento a la agencias que se tiene actualmente, estos nos ayudan a poder darle otra alternativa de atención a nuestros asociados que quieren realizar una transacción rápida.

Agencia Terminal

Con mucho esfuerzo en el mes de Noviembre se abre este nuevo punto de servicio para empezar a trabajar e incursionar en este nuevo segmento de mercado, con el que queremos llegar a este nuevo segmento para dar soluciones financieras creando para este sector de la economía un producto innovador llamada Mi Negocio Ya, considerando que hay una gran oportunidad de negocio el que podemos competir con las otras entidades financieras.

GUADALUPANA es 



**ASEGURA
TU TRANQUILIDAD**

protegemos a cada
miembro de tu familia



Seguro de Vehículo



Cerrajería



Gasolina



Grúa



Paso de
corriente



Gerencia Administrativa

MEMORIA 20
DE LABORES 20

Gerencia Administrativa

Informe

Los departamentos que componen la Gerencia Administrativa, comprometidos con la mejora continua brindando atención, soporte y apoyo a todos los colaboradores de la Cooperativa, cimentado en los 7 principios cooperativistas y fomentando el trabajo en equipo para adquirir un sentido de lealtad, seguridad y autoestima que satisface las necesidades individuales de cada uno de ellos, valorando su pertenencia, esforzándose por mantener relaciones positivas dentro y fuera del equipo, logrando con ello mantener altos estándares en atención y servicio para nuestros asociados.

Ante un 2020, lleno de incertidumbre, nuevos hábitos y bajo constantes cambios, nos hemos adaptado y creemos firmemente en el poder de la perseverancia para lograr lo que nuestra Misión y Visión proyectan para alcanzar los objetivos trazados año con año.

Con ello presentamos los logros alcanzados por la Gerencia Administrativa durante el año 2020.



Informática

- Desarrollo e implementación de plataforma para inventario de equipo de cómputo.
- Lanzamiento a producción de Sistema Scoring
- Contratación servicio telefonía El de Claro.
- Instalación y configuración de dos Firewall Fortinet 200E
- Ampliación servidor de correo contratado.



Capacitación y Desarrollo

- Implementación de capacitaciones a colaboradores vía zoom
- Implementación de talleres a asociados vía zoom realizándose 9 talleres para asociados y emprendedores a más de 300 personas.
- Entrega de Canastas Navideñas y Vales 2020 a colaboradores.



Procesos

- Elaboración de políticas (2), actualizaciones (5), normativas, reglamentos y procedimientos (16) con la participación conjunta de las diferentes áreas y departamentos.
- Estandarización de formatos y formularios con el fin de crear identidad institucional.
- Campaña de divulgación de nuevas normas.



Seguridad

- Creación e instalación del Centro de Monitoreo
- Innovación CCTV en agencias
- Control y creación de protocolos de seguridad e higiene (COVID-19)



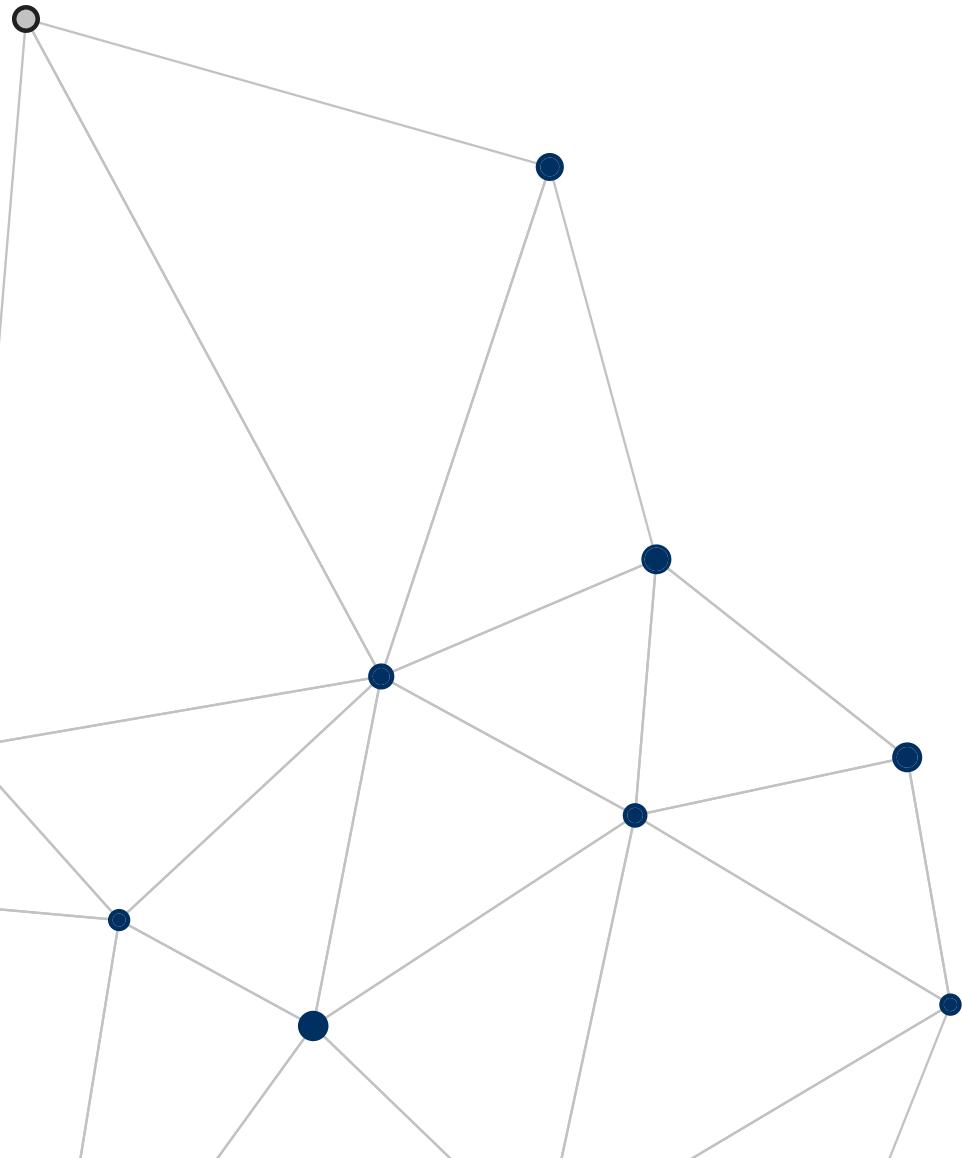
Mantenimiento

- Construcción y Apertura de nueva agencia Metro Norte
- Remodelación y apertura área de telemercadeo, edificio central
- Construcción y Apertura de nueva agencia Terminal
- Apertura de área de premora en agencia Boca del Monte
- Aprobación de construcción de archivo y oficinas administrativas en Boca del Monte.



Talento Humano

- Implementación de la herramienta “Queremos escucharte”
 - Buzón de Ideas
 - Buzón de Opiniones
- Convocatorias Internas para fomentar el crecimiento interno
- Renovación de Póliza de Seguros el Roble
- Proyecto Regalando Sonrisas (donación de juguetes a la Casa Hogar Manos de Compasión)
- Donación de víveres por parte de los colaboradores a afectados por la tormenta ETA. (Cobán).



Disfruta los mejores beneficios

Tarjeta de crédito



1.25%

Tasa de
interés
mensual

+



Seguro contra
fraudes
y robos

+



Compras
en línea

+



Membresía
Gratis

*Aplican Restricciones

Gerencia Jurídica



Gerencia Jurídica

Informe

Área de Análisis de Créditos

- ▶ Como parte de la modernización y automatización de procesos, con la finalidad de reducir el riesgo crediticio y eficientizar tiempos de respuesta a nuestros Asociados se implemento el aplicativo Scoring, obteniendo adicionalmente reducción de costos de envío de documentación de las Agencias al Área de Créditos y por ende mitigar el riesgo de perdida de documentos siendo el trámite y gestión de la resolución de los créditos en esta herramienta por medio de imágenes.

Para afianzar nuestra filosofía de agilidad y eficiencia de los procesos, se realizó un estudio de capacidad instalada del Área de Créditos, como resultado se detectaron oportunidades de mejora que nos llevaron a mejorar y asegurar tiempos de respuesta y cargas de trabajo equilibradas en el personal.

La Automatización del proceso de resolución de créditos, estudios de capacidad instalada, implementación del manual de procedimientos de créditos, controles y retroalimentación oportuna al personal coadyuvaron para que los créditos concedidos por el Área de Créditos el 97.12 % se encuentren al día y el KPI de tiempo de respuesta sea de un 93 %

Área de Cobros Mora Vigente

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

Se desarrollaron e implementaron opciones y procedimientos de negociación que permitieron la debida diligencia y efectiva resolución de la Cartera Crediticia, otorgándose a nuestros Asociados deudores con anuencia de pago, pero que fueron afectados directamente por la Pandemia Covid 19, la oportunidad de resolver su problema de impago y recuperar su récord crediticio.

Se procedió a la reasignación, dinámica y versátil, de los miembros del equipo encargado de la labor de cobranza, lo cual, aunado a la implementación de adecuados recursos tecnológicos, permitió el desarrollo de trabajo en casa (HomeOffice), exigiendo la mejora continua del trabajo en equipo, dando como resultado el oportuno seguimiento de la cartera en mora, impactando positivamente en los indicadores financieros de la Cooperativa, al alcanzar el indicador de morosidad del 3.54%; sin dejar de atender las disposiciones presidenciales decretadas a causa de la Pandemia.

Cartera Depurada

- ▶ Se implementaron procesos que permitieron el correcto desarrollo de las competencias del equipo de trabajo, pese a la pandemia denominada Covid-19 que afectó al país, finalmente se dio como resultado alcanzado el 110.13% de la meta de recuperación establecida en el Plan Estratégico para el departamento de Recuperación de Cartera Depurada.

Cartera Depurada

- ▶ Se realizó la búsqueda y localización, de los inmuebles que conforman la Cartera de Activos Extraordinarios, lo que permitió la promoción y venta de 13 inmuebles durante el año y una baja administrativa aprobada por el Honorable Consejo de Administración, sumando un total de 14 inmuebles rebajados de la cartera de Activos Extraordinarios, logrando alcanzar un 116.76% de la meta establecida en el Plan Estratégico.

Con la organización de cobranza domiciliar se logró la localización oportuna de los asociados, reflejando resultados positivos en la recuperación.

Una de las fortalezas que contribuyó al adecuado clima laboral, fue la ejecución del trabajo en equipo, ya que fueron compartidas estrategias adecuadas para el buen desarrollo de cobro, brindando soluciones a los asociados para solventar sus obligaciones crediticias.

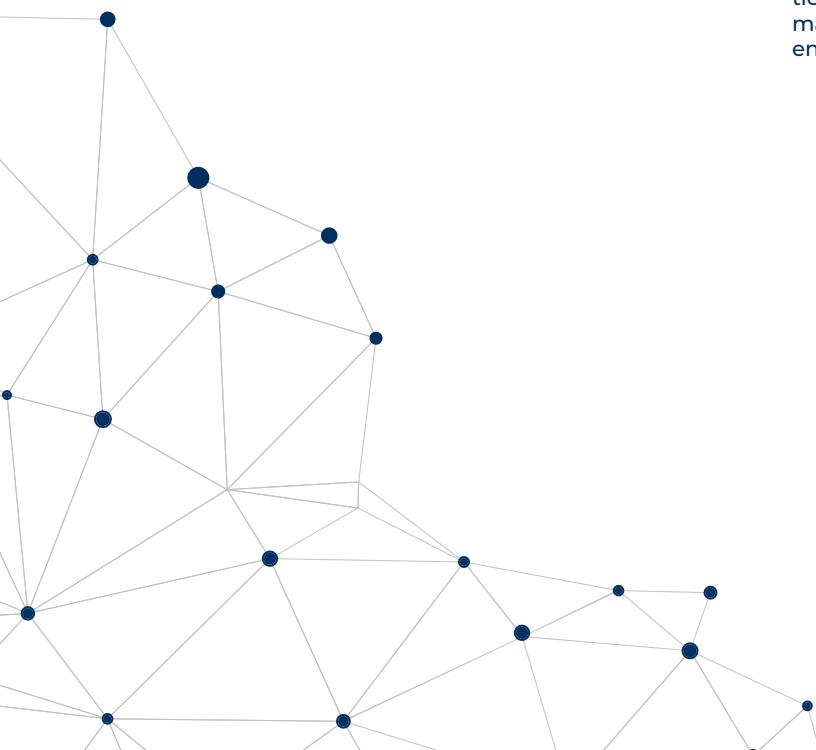
Área de Archivo

- ▶ Se llevó a cabo el plan de trabajo para el inventario de los archivos y expedientes, creando base de datos de los documentos por archivos y gavetas, se logró el inventario del 25% del total de archivos. Esto con el fin de que la entidad tenga un dato real y una ubicación de los expedientes del total de los asociados.

Se creo el archivo jurídico, en el cual se archivan todos los contratos con valor legal, con su respectivo protocolo de seguridad; con el fin de resguardar la información confidencial del asociado y de la entidad.

Depuración de documentos que por prescripción ya no se encontraban vigentes, logrando con esto, ahorro de espacio en bodega del archivo general al ocupar menos archivos físicos, logrando una reducción de los recursos financieros de la entidad.

Por medio del plan de trabajo, se logró archivar papelería varia atrasada, enviada del área de negocios, con la reasignación de tareas de los colaboradores del área de archivo, reduciendo el tiempo invertido en los archiveros, permitiendo un proceso más eficiente y reduciendo recursos financieros para la entidad.



Consulta Estados de Cuenta

Ahora puedes realizar

tus gestiones desde casa



Fácil



Ágil



Segura



Momento de Ahorrar

La cuenta infantil diseñada para el futuro de tus hijos.



- Para niños de 0 a 13 años
- Depósito inicial Q10.00
- 2% de Interés

Puntos de Servicio

Central PBX 2414-3001 14 Av. 1-65 zona 14	San Cristóbal PBX 2414-3010 Plaza San Cristóbal Boulevard Principal Manz. C Sector B1 z.8 Mixco	Metronorte PBX 2414-3013 Km.4.5 Carretera al Atlántico C.C. Metronorte 2do nivel
Petapa PBX 2414-3005 Ave. Petapa 35-40 z.12 C.C. Petapa	Metrocentro PBX 2414-3011 C.C Metrocentro 0 Calle 16-20 z. 4 Villa nueva, Local 108 y 109	Plaza Zona 4 PBX 2414-3002 6ta. Avenida 24 Calle Zona 4 C.C Plaza Zona 4,Local 114
Boca del Monte PBX 2414-3006 1era. Av. 1 - 60 z. 1 de Boca del Monte del Monte a un costado de Tacasa.	Pacific Villa Hermosa PBX 2414-3016 23 Calle 20-00 Zona 7 Villa Hermosa 1, San Miguel Petapa 1er. Nivel	San Lucas PBX 2414-3008 C.C. Las Puertas San Lucas San Lucas Sacatepequez km 29.9 Local E
Mixco PBX 2414-3019 4ta Calle 05-44 Zona 1 de Mixco Frente al Parque Central	Gran Vía PBX 2414-3007 Calzada Roosevelt 21-09 Zona 7 C. C. Gran Vía 1er. Nivel Locales 24 y 25	Naranjo Mall PBX 2414-3022 Zona 4 Mixco CC Naranjo Mall Condado Naranjo
Bosques de San Nicolás PBX 2414-3009 41Av. 3-10 z.4 de Mixco Naranjo C.C. Plaza San Nicolas	Plaza Florida PBX 2414-3003 Calzada San Juan, Z. 7 de Mixco C.C. Plaza Florida	Portales PBX 2414-3004 Km. 4.5 Carretera al Atlántico 3-20 z.17 Centro Comercial Portales 3er Nivel
Mega 6 PBX 2414-3014 Zona 6, Local 405 C.C Mega 6	Atanasio PBX 2414-3020 Calzada Atanasio Tzul, zona 12 C.C Plaza Atanasio Tzul	Terminal PBX 2414-3030 Ext. 2611/2615 Ruta 7, 2-19, Centro Multiabastos, Zona 4 Terminal
Santa Catarina Pinula PBX 2414-3012 6a. Avenida 0-41 Zona 1 Santa Catarina Pinula	Montserrat PBX 2414-3015 Calzada San Juan 14-06 Zona 4 Mixco C.C Monserrat, Interior Maxi Despensa	Pradera Zona 10 PBX 2414-3023 Local 118 Interior Tienda Paíz 18 Calle 25-85 zona 10 C.C. La Pradera
Portales PBX 2414-3004 Km. 4.5 Carretera al Atlántico 3-20 z.17 C.C. Portales 3er Nivel	Miraflores PBX 2414-3018 21 Avenida 4-32 Zona 11 C.C Miraflores segundo nivel en la Plaza Financiera	Eco Centro Los Álamos PBX 2414-3021 C.C. Ecocentro Los Álamos Local P.F.2





GUADALUPANA

es 
MICOOPÉ

Síguenos en



📞 2414-3030 ☎ 5207-0709

www.micoopeguadalupana.com.gt