

# MEMORIA DE LABORES 2021



**GUADALUPANA** es 

# Nuestra esencia



## 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 el ahorro y crédito, que aportan al desarrollo económico y social de nuestros asociados y su entorno.



## Valores

- Integridad
- Compromiso
- Disciplina
- Empatía
- Respeto
- Espíritu Cooperativo





# Índice

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





*Sembramos en  
nuestros asociados  
y cosechamos  
confianza y respaldo.*



## Mensaje del Presidente

Informe 2021

### ¡Rompiendo paradigmas!

A pesar de la pandemia y los cierres, a pesar del sufrimiento y el dolor, hemos logrado resultados excepcionales, estamos más que satisfechos de haber trabajado de la mano con nuestros asociados quienes constituyen el pilar fundamental del cooperativismo; si bien hay un triángulo de la ecuanimidad que exige equilibrio entre los intereses de los asociados, los colaboradores y la administración, hemos ido más allá de los meros intereses, hemos llegado a sentirnos y compartir como comunidad, en la cual cada grupo haciendo bien lo que le corresponde hemos llevado a Cooperativa Guadalupana al siguiente nivel, lo que se refleja en el crecimiento y prosperidad que hemos obtenido y que tenemos el gusto de informarles en esta asamblea.

¡El éxito es de todos! Estamos saliendo de tiempos difíciles.

En los últimos dos años se nos presentaron retos que jamás imaginamos, fue precisamente en el año 2020 que la pandemia empezó a impactar en la salud y la economía de los guatemaltecos, lo que sin piedad se prolongó por todo el año 2021, las limitaciones a los derechos fundamentales, los cierres y suspensiones de actividades productivas y comerciales impuestos por el gobierno a los ciudadanos, con el anunciado propósito de resguardar la salud del pueblo, provocó serios daños a la estructura y organización productiva del país; situación que hizo que la mayoría de Cooperativas y otras instituciones suspendieran la realización de sus asambleas, especialmente por las regulaciones legales, administrativas, semáforos, y demás indicaciones dadas por las autoridades.

En el inicio del año 2021 en el horizonte cooperativo se perfilaban nubarrones y tormenta, los directivos y la administración nos encomendamos a Dios y le pedimos que pudiéramos llevar a buen resguardo los intereses de sus asociados, que pudiésemos mantener la dinámica financiera y comercial cooperativa cumpliendo con los fines de nuestra institución y consecuentemente mantener las plazas y puestos de nuestros colaboradores, le pedimos a nuestro creador nos diera serenidad para afrontar las circunstancias y nos iluminara para tomar las decisiones correctas. Hicimos prospección, y también proyectamos a pesar de la incertidumbre, pero confiando en nuestra administración y equipo técnico, y esperando el mejor esfuerzo de los asociados en el cumplimiento de sus obligaciones para con la Cooperativa.

¡Oportunidad para demostrar coraje! Nuestro norte siempre fue el servicio y apoyo al asociado.

Estamos casados con los verdaderos principios y valores cooperativos, lo que ha sido guía eficaz para obtener los logros alcanzados, quiero patentizar y agradecer el esfuerzo realizado por muchos colaboradores, quienes se vieron en la necesidad de sortear muchas dificultades para cumplir con excelencia sus labores, muchos tuvieron que cubrir a los compañeros enfermos y a quienes por el simple hecho de estar probablemente contagiados tuvieron que quedarse en casa, hubo muchos actos heroicos, entre ellos el decidido apoyo a compañeros y asociados enfermos, y otros como el traslado a altas horas de la madrugada o de la noche para estar en los lugares de trabajo, en momentos en que si recuerdan el transporte urbano estaba suspendido, quedarse sin almuerzo o ingerir alimentos totalmente fuera de hora, por razón de cierre de negocios u horarios alargados, eran situaciones comunes que nuestros colaboradores con gallardía y sin queja afrontaron; resiliencia que los directivos y la administración hemos tratado de compensar.

¡Oportunidad para hacer cambios! El trabajo en casa y la necesidad de mayores controles con menos personas nos hizo apuntar a procesos y tecnología.

El Consejo de Administración, la Gerencia General, la Subgerencia, los gerentes de área y el equipo administrativo, siempre bajo la visión atenta de la Comisión de Vigilancia y especialmente Auditoría Interna, nos enfocamos en el afinamiento de las operaciones, en la revisión de métodos, procesos y procedimientos, pero especialmente en la incorporación de tecnología financiera (FINTECH), facilitando las gestiones de nuestros asociados, dando también agilidad y seguridad en las operaciones internas mejorando sustancialmente los controles y el desempeño de Cooperativa Parroquial Guadalupana que hoy se ubica a la vanguardia del sector cooperativo en Guatemala, ahora contamos con "apps", "apis", billeteras digitales (Wallets) y programas en una variada gama de actividades, programas que en varios casos han sido desarrollados "in house", y que han sido debidamente incorporados a nuestros activos. La creación u autoría de estos programas por el personal de Cooperativa Parroquial Guadalupana nos llena de orgullo. Con estos avances incorporados nuestro Gerente General desde su celular puede acceder a un tablero o "Dashboard" que le permite observar numéricamente lo que está sucediendo en cada agencia y punto de servicio en tiempo real, teniendo al alcance de su mano los principales indicadores que le permiten tomar decisiones oportunas para corregir cualquier anomalía y superar los desafíos.

¡Superamos nuestras metas! En la incertidumbre nos planteamos metas ambiciosas, no solo en términos numéricos sino de servicio y apoyo al asociado.

Para nosotros es un gusto anunciarles que logramos resultados históricos, hemos tenido un crecimiento pujante, hemos logrado mucha estabilidad y solidez financiera, dos edificios nuevos, dos inmuebles incorporados a nuestros activos fijos, un super moderno y eficiente sistema de archivo físico y digital, la mayor captación de ahorros, el mayor crecimiento en nuestra cartera por colocación de fondos, la mayor generación de excedentes en la historia de nuestra Cooperativa desde su constitución; también mejoramos considerable las tasas de interés que pagan los asociados por los créditos que se les otorgan. Especialmente nos hemos enfocado en la facilitación de acceso a crédito para la vivienda para nuestros cooperativistas habiéndoles fijado la menor tasa posible, que resulta ser la más baja en nuestra memoria. Hemos superado las metas y también nuestras propias expectativas. Pero todo inicio tiene un fin y nuestro período ha concluido y no puede, ni debe prolongarse más; por lo que, como presidente y en nombre de todo el Consejo de Administración, procedo a despedirme de ustedes con el orgullo de poder decirles: MISION CUMPLIDA COMPAÑEROS COOPERATIVISTAS.



**Carlos Humberto Rivera Carrillo**  
Presidente

# ¡Envía dinero en segundos!



## Usando tu Tarjeta de Débito

Contamos con el respaldo de:



COOPERATIVA  
**GUADALUPANA**

**kash**  
Adiós al efectivo



# Consejo de Administración

## Informe 2021

De conformidad con el artículo 36 de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, se presenta para conocimiento en esta 55<sup>a</sup>. Asamblea General Anual Ordinaria Obligatoria, el informe de las principales actividades realizadas por este órgano durante el año 2021, a continuación:

### En beneficio del Asociado

- 01) Se aprobaron quince (15) solicitudes de créditos a asociados, por un monto total Q25,562,501.18. Asimismo, se aprobó una novación por Q1,438,273.49.
- 02) Se aprobó la segunda prórroga de las medidas financieras siguientes: a) promoción y colocación del Préstamo Fiduciario Solidario; y, b) Condiciones Especiales para reestructuración -diferimiento de cuotas- y novación de los préstamos contenidos en la cartera de crédito y tarjeta de crédito.
- 03) Se autorizó el saneamiento de la cartera en el tercer rango con mora de 150 a 365 días, acordándose la exoneración de los intereses vencidos, recargos por mora y gastos de cobranza de los créditos, toda vez que el objetivo sea la cancelación del saldo a capital, de los honorarios profesionales, gastos y costas judiciales si los hubiere.
- 04) Se autorizó la exoneración hasta de un cien por ciento (100%) de intereses vencidos, mora y gastos de cobranza de los créditos con mora mayor a 91 días, cuando se determine que pueden resolverse por medio de novación, de acuerdo a las condiciones establecidas en la política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente. Versión 2.

- 05) Se aprobó el aumento del cupo del producto Credi Ya, a Q.300,000,000.00
- 06) Se autorizó el producto Mi Crédito Productivo, como financiamiento a los asociados para capital de trabajo productivo.
- 07) Se aprobó la alianza comercial "Guadalupana- Hero" para otorgar créditos fiduciarios para la adquisición de motos nuevas.
- 08) Se aprobó la baja en la tasa de interés a 7.99% sobre los créditos hipotecarios para adquisición de vivienda nueva y 9.98% para adquisición de vivienda usada.
- 09) Se autorizó la baja de la tasa de interés de créditos hipotecarios para consolidación de deuda a un 15% y plazo de 180 meses.
- 10) Se aprobó el nuevo canal de recaudo de pagos de créditos y tarjetas de crédito, con PRONET, S.A.
- 11) Se acordó que se realizaran las negociaciones para la implementación de la App KASH, como un modo de transferencia virtual de dinero usando las vías de transferencia de Visa y MasterCard.

**12)** Se estandarizó la imagen corporativa en los distintos puntos de servicios, para que el asociado y público en general puedan ubicar fácilmente las agencias y kioscos de esta Cooperativa a su disposición.

**13)** Para comodidad de los asociados se instalaron en las agencias de Boca del Monte, Portales, Zona 4, Plaza Florida y Central Zona 14, kioscos de autoconsultas en los que de forma fácil y ágil puede consultarse:

- 13.1) Saldo de ahorro y créditos,
- 13.2) Saldo de tarjeta de crédito,
- 13.3) Cuota de seguros vigentes.

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

**15)** Se entregaron los presentes navideños para los asociados y colaboradores de la Cooperativa Guadalupana, Responsabilidad Limitada.

## **Educación y Desarrollo**

**16)** Cooperativa Guadalupana imparte talleres de capacitación por medio de los cuales los asociados desarrollan sus competencias y habilidades. El objeto es transmitir los conocimientos necesarios para que los asociados se motiven, desarrollen sus emprendimientos y puedan así tener una nueva fuente de ingresos. En el año 2021 se realizaron 22 talleres, siendo los siguientes:

- 16.1) Descubriendo habilidades de emprendimiento.
- 16.2) Bordado.
- 16.3) Tips de equilibrio, hogar y negocio.
- 16.4) Códigos de vestimenta.
- 16.5) Motricidad fina.
- 16.6) Elaboración de presupuestos.
- 16.7) Como evitar los gastos hormiga.
- 16.8) Pintura en lienzo.
- 16.9) Taller de marketing digital.
- 16.10) Celebra tu triunfo: creación de regalos para graduación de niños.
- 16.11) Pintura paisaje de Antigua.
- 16.12) Manejo del estrés.
- 16.13) Elaboración de pantuflas.
- 16.14) Taller de globos.
- 16.15) Taller de bisutería.
- 16.16) Pintura de florero de barro.
- 16.17) Taller de creación de reloj.
- 16.18) Tazas de porcelana.
- 16.19) Bolas de cristal de navidad.
- 16.20) Santa en casa de navidad.
- 16.21) Puerta navideña.
- 16.22) Agenda escolar.

## **Gestión Administrativa**

**17)** 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.

**18)** 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.

**19)** Se autorizó la renovación de las pólizas institucionales de la Cooperativa en el ramo de riesgos para los años 2021 y 2022 con Columna, Compañía de Seguros Sociedad Anónima.

**20)** Se autorizó la contratación para el año 2022, del seguro deudores con Seguros Universales, Sociedad Anónima.

**21)** Ante las necesidades originadas por el crecimiento de la Cooperativa, se autorizó la compra de los siguientes bienes:

- 21.1) Un servidor para el desarrollo de aplicaciones destinadas a la automatización de los procesos de la Cooperativa.
- 21.2) Un vehículo tipo panel que permitirá el traslado de las herramientas e implementos utilizados en el mantenimiento preventivo y correctivo en las infraestructuras de los distintos puntos de servicio.
- 21.3) Una planta de energía eléctrica que abastecerá al data center, al edificio de las oficinas centrales y a la agencia central de esta Cooperativa en casos de interrupción de energía eléctrica.
- 21.4) El inmueble ubicado en la 14 Av. 1-25 zona 14, para parqueo de vehículos de los colaboradores de esta Cooperativa, el cual pasó a formar parte de los activos fijos.

**22)** Se autorizó la prórroga de los 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 crédito y otros para mejorar el servicio a los asociados.

**23)** Se aprobó la contratación del servicio de seguridad física para la Cooperativa.

**24)** Se autorizó el rediseño de la topología de la red de la Cooperativa para garantizar la redundancia de enlaces en cada uno de sus puntos de servicio con el objetivo de prestar un mejor servicio a los asociados.

- 25)** Se conocieron los informes elaborados por el Comité Técnico de Créditos para la clasificación de activos crediticios por baja probabilidad de recuperación de esta Cooperativa y su anexo; acordándose solicitar al Fondo de Garantía que autorice la reclasificación contable para cada crédito.
- 26)** Se aprobó la contratación de la firma MB Auditores, para practicar la auditoría a la Cooperativa para el periodo que finaliza el 31 de diciembre del año 2021 y emitan dictamen sobre:
- 26.1) Razonabilidad de los estados financieros.
  - 26.2) El cumplimiento de aspectos fiscales.
  - 26.3) Cumplimiento de los procedimientos, programas y control establecido por la ley contra el Lavado de Dinero u Otras Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- 27)** Se conocieron los softwares desarrollados en la Cooperativa, autorizando se capitalicen los mismos como parte de los activos.
- 28)** Se autorizó la creación del Gasto por Cobertura para el Riesgo de Crédito.
- 29)** Se autorizaron para el correcto desempeño de las actividades de la Cooperativa y para afrontar de manera oportuna y adecuada los retos del año 2022, lo siguiente:
- 29.1) El Plan Operativo Anual.
  - 29.2) El Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos.
  - 29.3) Las Metas Anuales de la Cooperativa.
  - 29.4) El Plan de la Unidad de Cumplimiento.
  - 29.5) El Plan, Programa y Cronograma de la Auditoría Interna.
  - 29.6) El Plan de Capacitaciones.
  - 29.7) El Plan Estratégico de Mercadeo.
- 30)** Se autorizó el Plan Estratégico para el periodo 2022-2026, el cual se apoya en las fortalezas de la Cooperativa, reconociendo las oportunidades y riesgos potenciales a futuro e identificando actividades a través del plan operativo anual para concretar la visión de la Cooperativa.
- 31)** Se conocieron, analizaron y aprobaron reformas a las distintas Políticas, Reglamentos y Manuales, que rigen la actividad de la Cooperativa, a sus colaboradores, Directivos y asociados, siendo las siguientes:
- 31.1) Política de Seguridad Informática. Versión 3.
  - 31.2) Modificación al anexo de la Política de Créditos.
  - 31.3) Política de Copia de Seguridad de Aplicaciones Internas. Versión 1.
  - 31.4) Normativa que regula la relación entre la Cooperativa y la Auditoría Externa. Versión 1.
  - 31.5) Política Conozca a sus Dirigentes y Empleados. Versión 4.
  - 31.6) Manual de Cumplimiento para la prevención de LD/FT. Versión 4.
  - 31.7) Apéndice II de la Matriz de Crédito, contenida en la Política de Crédito.
  - 31.8) Política para la administración de Riesgo de Lavado de Dinero u otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo, Versión 5.
  - 31.9) Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de Prevención LD/FT, Versión 3.
  - 31.10) Política para el Análisis de Transacciones Inusuales y Sospechosas, Versión 3.
  - 31.11) Política de Monitoreo y Comportamiento Transaccional, Versión 3.
  - 31.12) Política de Depósitos a Nombre de Cooperativa Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, constituidas en Bancos del Sistema. Versión 2.
  - 31.13) Política de Créditos Cancelados Anticipadamente. Versión 2.
  - 31.14) Política Conozca a su Asociado y/o Usuario. Versión 5.
  - 31.15) Reglamento de Talento Humano, Versión 2.
  - 31.16) Reglamento de Caja y Bancos, Versión 2.
  - 31.17) Política y procedimiento de revisión salarial, Versión 3.
  - 31.18) Reglamento Orgánico Funcional. Versión 3.
  - 31.19) Manual de Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación de Colaboradores. Versión 2.
  - 31.20) Política de Evaluación de Desempeño. Versión 2.
  - 31.21) Política de Capacitación y Formación. Versión 1.
  - 31.22) Política para la Administración y Recuperación de la Tarjeta de Crédito y Préstamos Depurados. Versión 2.
  - 31.23) Política de Comunicación Institucional. Versión 1.
  - 31.24) Política Sobre la Relación y Protección de los Asociados. Versión 1.
  - 31.25) Política de Créditos. Versión 3.
  - 31.26) Política para el pago de Remesas. Versión 3.
  - 31.27) Política de Operaciones EnMIRED. Versión 2.
  - 31.28) Política para la Actuación de los Notarios, Abogados y Mandatarios. Versión 2.
  - 31.29) Manual de Políticas y Procedimientos para Tesorería, Inversiones y Liquidez. Versión 2.
  - 31.30) Política para la Administración de Activos Extraordinarios. Versión 2.
  - 31.31) Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo. Versión 3.
  - 31.32) Política para Contratistas o Proveedores del Estado, Versión 2.
  - 31.33) Política para la Administración del Archivo General. Versión 1.
  - 31.34) Política de Administración del Gasto por cobertura para el Riesgo de Crédito, Versión 1.
  - 31.35) Política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente. Versión 2.
  - 31.36) Política para el pago de dietas a Directivos, Versión 1.
  - 31.37) Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Administración. Versión 3.

- 31.38) Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Vigilancia. Versión 2.

## Miembros Directivos

**32)** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento que Normará la Convocatoria y Calificación de los Candidatos a miembros Directivos de Cooperativa Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, se nombró a los Directivos del Consejo de Administración y a los Representantes de la Administración que integraron el Comité de Evaluación que calificaron a los asociados que se postularon como candidatos a Directivos de la Comisión de Vigilancia.

**33)** Se conoció el oficio por el cual el Fondo de Garantía remite a) La certificación del valor de los aportes acumulados por cuota de inversión que la Cooperativa ha realizado al Fondo y, la certificación del Rol y Funciones Generales que el Fondo Desarrolla en el Sistema Micoope.

**34)** Se nombraron a los candidatos propuestos por esta Cooperativa que participaron en la elección de nuevos Directivos del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia de FENACOAC, Responsabilidad Limitada, resultando electo el Licenciado Luis Estuardo Bátres Montenegro, como miembro de la Comisión de Vigilancia.

**35)** Se nombró al candidato propuesto por esta Cooperativa quien participó en la elección de miembros de la Junta Directiva del Fondo de Garantía MICOOPÉ y se participó en la IX Asamblea General Extraordinaria y en la XVI Asamblea General Ordinaria Anual del Fondo de Garantía.

**36)** Se nombraron a los delegados de esta Cooperativa quienes participaron en las Juntas Regionales, de la región II, que se realizaron durante el año 2021.

**37)** Se nombraron a los delegados de esta Cooperativa quienes participaron en la elección de Directivos y en la Asamblea General de FENAFORÉ.

**38)** Se nombró al delegado de esta Cooperativa que participó en la Asamblea General Ordinaria y en la Asamblea General Extraordinaria de accionistas de Columna, Compañía de Seguros, S.A.

**39)** Se conoció el análisis de la Normativa Específica de Gobierno Corporativo, informando al Fondo de Garantía la postura de esta Cooperativa respecto a este tema.

**40)** Se nombró al delegado que participó en la Elección del miembro del Comité Estratégico de la Región II.

**41)** Se nombró a la Directiva Michelle Paola Archila Hernández, Vocal II, como representante de esta Cooperativa ante la Asamblea convocada por INACOP, en donde resultó electa como representante titular del Movimiento Cooperativo ante el Consejo de Desarrollo Urbano y Rural del Departamento de Guatemala.

**42)** Como parte de la capacitación constante, se participó en los siguientes eventos:

- 42.1) Jornada de Rendición de Cuentas y Transparencia.

42.2) Capacitación Regional de Cumplimiento.

42.3) Curso denominado, El Gobierno Corporativo y Administración de Riesgos Asociados a la prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo.

42.4) Conferencia denominada, Buen Gobierno Corporativo.

42.5) Conferencia denominada, Impacto por Siniestralidad por Covid-19 Y Medidas para reducir sus efectos.

42.6) Seminario denominado, Prospectiva Estratégica para el Cooperativismo.

**43)** Se conoció la forma en que se encuentra segmentada la cartera de créditos y los comparativos de tasa de interés con garantías hipotecarias de las distintas Cooperativas del Sistema Micoope .

**44)** Constantemente se evaluó la coyuntura nacional en el marco de la pandemia del Covid -19, disposiciones gubernamentales, restricciones de carácter sanitario y demás para convocar a la 55°. Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Asociados.

**45)** Se conocieron las evaluaciones a las plataformas virtuales, las ventajas y desventajas de las modalidades propuestas para llevar a cabo la Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Asociados.

**46)** Se realizó la convocatoria a la 55°. Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Asociados, y se resolvió temas en cuanto a los candidatos a presentar a la Asamblea y los períodos para los que se elegirán.



**Carlos Humberto Rivera Carrillo**  
Presidente



**Víctor Adelso Sánchez López**  
Vicepresidente



**Luis Estuardo Bátres Montenegro**  
Vocal I



**Michelle Paola Archila Hernández**  
Vocal II



# Comisión de Vigilancia

Comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

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 2021.

Para las actividades desarrolladas en el año 2021, previamente fue elaborado el Plan Operativo Anual y un Cronograma de Actividades, que incluye como alcance y eje transversal del trabajo, las funciones de Control y Fiscalización, que, para efectos del presente informe contenido en 35 numerales, las actividades fueron desarrolladas y alcanzadas, bajo las premisas siguientes: se cumplió con el Plan Operativo, con el cronograma de actividades, están sustentadas con la documentación solicitada y obtenida de la administración.

- 01)** Se prepararon los informes de actividades correspondientes a los cuatro trimestres del año 2021.
- 02)** Mensualmente se revisaron los informes financieros correspondientes al año 2021, dejándose observaciones y recibiendo las aclaraciones proporcionadas por la Gerencia Financiera.
- 03)** Mensualmente se revisaron los informes de Auditoría Interna del año 2021, dejando en las actas de las reuniones las sugerencias que permitan corregir las inconsistencias reportadas.
- 04)** Se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) de la Comisión de Vigilancia correspondiente al período contable comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.
- 05)** Se elaboró el Cronograma de Actividades específicas que desarrollará la Comisión de Vigilancia de manera mensual durante todo el año 2021.
- 06)** Se dio lectura a las actas del Consejo de Administración, correspondientes al año 2021.
- 07)** Se revisó el cuadro denominado Análisis de Cupos Financieros, concluyendo que la concentración no sobrepasa los límites permitidos.
- 08)** Se sometió a discusión de la Comisión de Vigilancia solicitar al Consejo de Administración la convocatoria para la celebración de la Asamblea Anual Ordinaria Obligatoria de Asociados 2021.
- 09)** Para dar cumplimiento 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 se obtuvo la integración anual reflejando la cantidad de Q.60,954,943.36. Dejándose las sugerencias respectivas para fortalecer el control interno en las cuentas de orden, en consideración al crecimiento de dichos saldos:
- | Año Acumulado              | Importe de depurados |
|----------------------------|----------------------|
| Al 31 de diciembre de 2021 | Q.60,954,943         |
| Al 31 de diciembre de 2020 | Q.56,160,169         |
| 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         |
- 10)** Se revisaron varias cuentas contables y sus integraciones en diferentes períodos, dejando las observaciones en las actas correspondientes.
- 11)** Se participó en el comité de Evaluación de Candidatos para ocupar cargos directivos en la Comisión de Vigilancia para el período 2021 – 2024.
- 12)** Se revisaron los informes del Oficial de Cumplimiento de forma trimestral, observando que ha sido elaborado de conformidad con las leyes correspondientes.
- 13)** Se participó en Reuniones Conjuntas trimestrales celebrada en el año 2021 y se conoció la información financiera de la Cooperativa, además se presentaron los informes trimestrales de actividades de Comisión de Vigilancia.

- 14)** Se revisó el comportamiento de la morosidad en el año 2021, la cual no obstante de la pandemia Covid-19 se encuentra en cumplimiento al indicador de perlas.
- 15)** Se conoció la resolución RES.04-2021-CD del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Cooperativas en la cual Autoriza que las organizaciones Cooperativas legalmente constituidas puedan celebrar durante todo el año 2021 sus Asambleas General Anuales Obligatorias.
- 16)** Se revisaron arqueos de caja practicados por la Auditoría interna, dejándose constancia de que no se observaron diferencias significativas.
- 17)** Se revisaron las cuentas de depósitos a plazo fijo del año 2021 en diferentes períodos. de acuerdo a la información proporcionada se observa que no supera los límites establecidos en la normativa Prudencial y Reglamentos internos.
- 18)** Se emitió dictamen correspondiente al año 2020, de conformidad con la información de los Estados Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, asimismo, informe final de auditoría interna, Informe Ejecutivo de Evaluación y Calificación de Riesgos del Fondo de Garantía MICOOPÉ y Dictamen de auditoría Externa.
- 19)** Se revisó la cuenta de activos extraordinarios y su recuperación en diferentes fechas.
- 20)** Se revisó una muestra de los créditos aprobados y desembolsados durante el primer semestre de 2021
- 21)** Se revisaron los contratos de prestación de servicios profesionales proporcionados por la Gerencia Jurídica de cada uno de los mandatarios judiciales nombrados recientemente.
- 22)** Se revisaron de forma trimestral los préstamos concedidos a empleados y directivos en el año 2021.
- 23)** Se conocieron las políticas y reglamentos aprobadas por el Consejo de Administración.
- 24)** Se revisó la matriz de prevención de riesgos correspondiente a los meses de abril y noviembre de 2021 de la Cooperativa.
- 25)** Se revisaron las opiniones jurídicas sobre el caso del asociado Quiñonez Gil relacionadas con la expulsión.
- 26)** Se revisó el informe de las novaciones autorizadas y desembolsadas durante el primer semestre de 2021, así como el informe del avance de la recuperación de créditos.
- 27)** Se participó en reuniones y capacitaciones virtuales que llevó a cabo FENACOA-MICOOPÉ, Fondo de Garantía, Asociación Bancaria, entre otras.
- 28)** Se recibió y se conoció el Informe de Calificación Integral de Riesgos, referido al 30 de abril de 2021, en el que el Fondo de Garantía informó sobre la calificación de la Cooperativa Guadalupana, que es de 76.82 puntos.
- 29)** Se revisaron los anticipos sobre sueldos concedidos a colaboradores observándose que al 31 de diciembre de 2021 no se tiene saldo pendiente de cobro.
- 30)** Se revisó el informe de avance de las acciones de Cobro Judicial.
- 31)** Se revisó resolución número JD-001-2021 de la Junta Directiva de la Administradora del Fondo de Garantía Micoope, sobre propuesta para normar el reconocimiento de pérdidas y la gradualidad en el registro de estimaciones para la cartera afectada por la pandemia Covid-19.
- 32)** Se revisó informe y se preparó dictamen sobre la participación de candidatos a ocupar cargos directivos en Comisión de Vigilancia periodo 2021-2024.
- 33)** Se revisaron las conciliaciones bancarias, así como el seguimiento a las mismas referente a diferencias observadas, las cuales fueron proporcionadas y resueltas.
- 34)** Fueron preparadas las actas correspondientes a las reuniones programadas que soportan las funciones y atribuciones efectuadas por esta Comisión de Vigilancia durante el año 2021
- 35)** 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.

Derivado de lo anterior, en varios de los puntos descritos en el presente informe, fueron objeto de observaciones y sugerencias las cuales fueron presentadas a los departamentos correspondientes para su debido cumplimiento, mismas que fueron atendidas; esperando que con el presente informe la Honorable Asamblea General de Asociados, tenga la certeza de que esta Comisión de Vigilancia trabajo durante el año 2021, que nos permitió abarcar dada las circunstancias, no obstante haber sido un año atípico por la pandemia Covid-19.



**Raúl Armando López Lima**  
Presidente

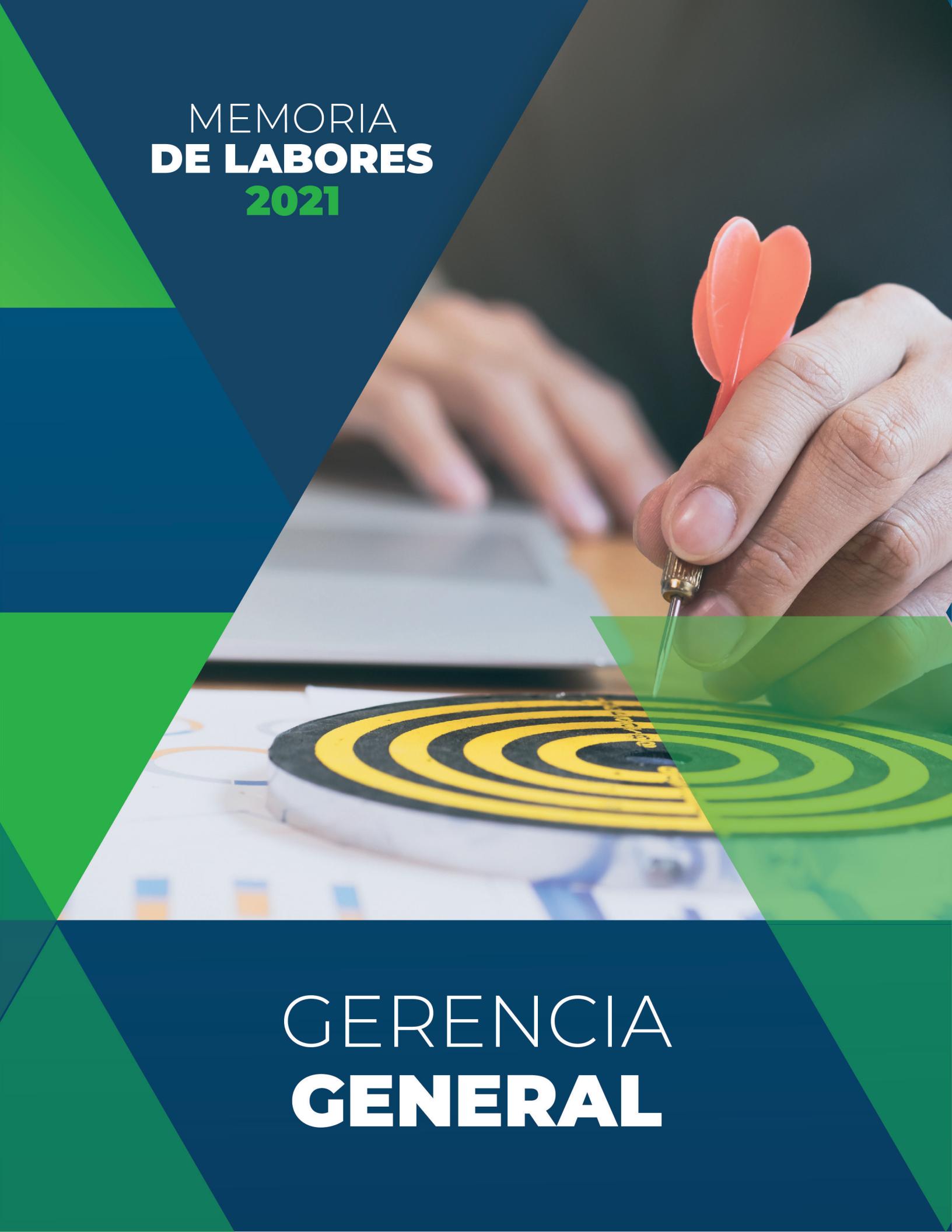


**German Tomás Sucuqui Castro**  
Secretario



**Amalia Toc Pirir**  
Vocal

MEMORIA  
**DE LABORES**  
**2021**



**GERENCIA  
GENERAL**

El objetivo principal de la Gerencia General es velar por la adecuada gestión administrativa y operativa, para brindar un servicio de excelencia a nuestros asociados, en virtud de ello, continuamente se realiza la búsqueda y evaluación de áreas de mejora, que permitan que nuestros colaboradores se sientan valorados e identificados con la Cooperativa, y que cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar correctamente sus funciones. Es en ese sentido que durante el año dos mil veintiuno se ejecutaron diversas acciones y se presentaron nuevas propuestas para aprobación del Consejo de Administración, como se detalla a continuación:

## Planeación y Organización

- 01) Plan Estratégico para el periodo 2022-2026.
- 02) Plan Operativo para el año 2022.
- 03) Presupuesto Anual para el año 2022.
- 04) Metas de la Cooperativa para el año 2022.
- 05) Actualización del Organigrama General.
- 06) Actualización de puestos en bandas salariales.
- 07) Plan de Mercadeo para el año 2022.
- 08) Plan de Capacitación para el año 2022.

- 11) Renovación de equipos de certificadoras en agencias y kioscos.
- 12) Traslado de kiosco Miraflores a sitio temporal y posteriormente a nueva área financiera del Centro Comercial.
- 13) Actualizaciones en procesos varios a Sistema de Scoring.
- 14) Integración de sistema con plataforma Red Pronet para pagos de asociados.
- 15) Cableado de red nuevas instalaciones anexo de oficinas centrales.
- 16) Cableado de red y telefonía nuevas oficinas Gerencia Jurídica.
- 17) Compra de servidor físico.
- 18) Compra de planta eléctrica que sirva de respaldo para posibles fallas en el servicio de energía eléctrica.
- 19) Contratación enlaces de telecomunicaciones 2022 -2024.

## Infraestructura

- 01) Inauguración del edificio Anexo Zona 14, que cuenta con dos salones de capacitación, área de comedor, cafetería y área de juegos.
- 02) Inauguración del edificio Boca del Monte, que cuenta con las áreas de trabajo para los colaboradores de los Departamentos de pre mora, análisis de créditos, televetas y archivo general. Así mismo se cuenta con un archivo físico con capacidad de resguardo para 40 años más de información de nuestros asociados, instalaciones de primera gama que facilitará la manipulación de la documentación y resguardo seguro de la misma.
- 03) Inauguración de oficina de la Gerencia Jurídica ubicada en el edificio Plaza Buró, Zona 10, Guatemala.
- 04) Adquisición de bien inmueble para parqueo de colaboradores del edificio central, el cual permite fortalecer los activos de la Cooperativa y apoyar a nuestros colaboradores que cuentan con vehículo en las áreas administrativas.

## Normativa Interna

- 01) Presentación de la Política para la Administración y Recuperación de Tarjeta de Crédito y Préstamos Depurados, Versión 2.
- 02) Presentación de la Política de Créditos, Versión 3.
- 03) Presentación de la Política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente, Versión 2.
- 04) Presentación de la Política Conozca a sus Dirigentes y Empleados, Versión 4.
- 05) Presentación del Manual de Cumplimiento para la prevención de lavado de dinero u otros activos, y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, Versión 4.
- 06) Presentación de Política para la administración de Riesgo de Lavado de Dinero u otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo, Versión 5
- 07) Presentación de la Política Conozca a su Asociado y/o Usuario, Versión 5
- 08) Presentación de la Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de Cumplimiento para la Prevención de lavado de dinero u otros activos, y para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo, Versión 3
- 09) Presentación de la Política para el Análisis de Transacciones Inusuales y Sospechosas, Versión 3
- 10) Presentación de la Política de Monitoreo y Comportamiento Transaccional, Versión 3
- 11) Presentación de la Política de Depósitos a Nombre de Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L., constituidas en Bancos del Sistema, Versión 2.

## Infraestructura y Desarrollos Tecnológicos

- 01) Creación del área de Desarrollo.
- 02) Instalación de servidor para aplicaciones internas y tecnología de virtualización.
- 03) Desarrollo de sistemas propios de la Cooperativa.
- 04) Contratación enlaces redundantes para Agencias y Kioscos con tecnología SDWan.
- 05) Actualización de planta telefónica.
- 06) Renovación de cableado de red y equipos de comunicación en edificio de zona 14 y agencia central.
- 07) Instalación tecnología mesh para red inalámbrica en edificio central y Boca Del Monte.
- 08) Creación data center alterno.
- 09) Instalación de kioscos de auto consultas con integración a sistemas de BankWorks.
- 10) Actualización de sistemas operativos a versión actualizada.

- 12)** Presentación de la Política sobre la Relación y Protección de los Asociados, Versión 1.
- 13)** Presentación de la Política para Pago de Remesas, Versión 3.
- 14)** Presentación de la Política de Operaciones EnMIRED, Versión 2.
- 15)** Presentación de la Política para Contratistas o Proveedores del Estado, Versión 2.
- 16)** Presentación de la Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo, Versión 3.
- 17)** Presentación de la Política de Copia de Seguridad de Aplicaciones Internas, Versión 1.
- 18)** Presentación de la Política de Seguridad Informática, Versión 3.
- 19)** Presentación de la Normativa que regula la relación entre la Cooperativa y la Auditoría Externa, Versión 1.
- 20)** Presentación de la reforma al Apéndice II, Matriz de Créditos de la Política de Créditos, ampliación de plazo para créditos automáticos.
- 21)** Presentación de la Política de Créditos Cancelados Anticipadamente, Versión 2.
- 22)** Presentación del Reglamento de Talento Humano, Versión 2.
- 23)** Presentación del Manual de Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación de Colaboradores, Versión 2.
- 24)** Presentación de la Política de Evaluación de Desempeño, Versión 2.
- 25)** Presentación de la Política y Procedimiento de Revisión Salarial, Versión 3.
- 26)** Presentación del Reglamento Orgánico Funcional, Versión 3.
- 27)** Presentación de la Política de Capacitación y Formación, Versión 1.
- 28)** Presentación Reglamento de Caja y Bancos, Versión 2
- 29)** Presentación del Manual de Políticas y Procedimientos para Tesorería, Inversiones y Liquidez, Versión 2.
- 30)** Presentación de la Política de Comunicación Institucional, Versión 1.
- 31)** Presentación de la Política para la Actuación de los Notarios, Abogados y Mandatarios, Versión 2.
- 32)** Presentación de la Política para la Administración de Activos Extraordinarios, Versión 2.
- 33)** Presentación de la Política de Archivo, Versión 1.
- 34)** Presentación de Política de Dietas a Directivos, Versión 1.
- 35)** Presentación de la Política de la Administración del Gasto por Cobertura del Riesgo del Crédito, Versión 1.
- 36)** Presentación del Reglamento de funcionamiento del Consejo de Administración, Versión 3.
- 37)** Presentación del Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Vigilancia, Versión 2.
- 38)** Creación del Gestor Documental, en donde los colaboradores a través de la intranet tienen acceso a las políticas, manuales y procedimientos internos de la Cooperativa.

## Colaboradores

- 01)** Renovación de la póliza de Seguro Institucional.
- 02)** Renovación de la póliza colectiva de seguros de Gastos Médicos y de Vida para colaboradores y Directivos de la Cooperativa.
- 03)** Implementación de horarios flexibles y trabajo desde casa para preservar la salud de los colaboradores durante la pandemia por Covid-19.
- 04)** Compra de insumos de desinfección y sanitización para las áreas de trabajo con la finalidad de mitigar el contagio por Covid-19.
- 05)** Otorgamiento de beneficios para colaboradores y familiares con cero impacto económico para la Cooperativa. (Descuento en zapaterías, servicios escolares y cursos de actualización; servicios de barbería, bazar, food trucks, jornada dental y oftalmológica, actividades de baile y deportivas en nuestras instalaciones)
- 06)** Desarrollo de actividades de integración del personal (Guadalupana tiene talento, concurso decoración por independencia, concurso decoración navideña, campeonato futbol, concurso de disfraces, olimpiadas Guadalupana y after office)
- 07)** Aprobación de la modificación del beneficio de beca universitaria para que pueda ser gozado por personal que cuente con un año de estabilidad laboral en la Cooperativa.
- 08)** Reconocimiento por antigüedad para los colaboradores que cuenten con 3, 6, 9, 12 y 15 años de ser parte de la familia Guadalupana.
- 09)** Promoción interna de cincuenta (50) colaboradores durante el año 2021, reconociendo su trayectoria laboral, esfuerzo y compromiso.
- 10)** Aprobación para el otorgamiento del 200% de la bonificación incentivo anual para colaboradores por los extraordinarios resultados obtenidos en el año 2021.
- 11)** Implementación de focus group de colaboradores, como herramienta que permite conocer problemas y dinámica en su entorno de trabajo. Brindando el seguimiento y soluciones correctas para mejorar y fortalecer el clima laboral.

- 12) Creación de un canal de comunicación anónimo, "Tu opinión nos importa, nos gusta escucharte" herramienta diseñada para que el colaborador exprese algún reclamo, inconveniente o sugerencia. Garantizando confidencialidad y seguimiento, a través de link y código QR.
- 13) Creación de la campaña interna "Es hora de unirnos", consiste en que el personal brinda apoyo a un colaborador necesitado.
- 14) Entrega de presentes navideños para colaboradores.

## Asociados

- 01) Aprobación para la continuidad de las medidas de flexibilización financieras: otorgamiento del Préstamo Fiduciario Solidario y condiciones especiales por Covid-19 para restructuración (diferimiento de cuotas) y novación de los préstamos de la cartera de crédito y tarjeta de crédito.
- 02) Presentación para aumento del cupo de colocación del producto Credi Ya a Q 300,000,000.00
- 03) Presentación del nuevo producto Mi Crédito Productivo, consiste en financiamiento para capital de trabajo productivo.
- 04) Presentación de tasa de interés del 7.99% para créditos hipotecarios con destino adquisición de vivienda nueva y del 9.98% para créditos hipotecarios para adquisición de vivienda usada.
- 05) Presentación de tasa de interés del 15% para créditos hipotecarios con destino consolidación de deuda a un plazo de ciento ochenta meses.
- 06) Presentación del aumento del plazo máximo de créditos automáticos de 60 a 180 meses.
- 07) Presentación del aumento de los límites de las tarjetas de crédito según el segmento de mercado.
- 08) Presentación de la alianza comercial Guadalupana- Hero Guatemala, para otorgamiento de créditos fiduciarios para adquisición de motocicletas nuevas.
- 09) Continuidad del uso de cuentas bancarias de la Cooperativa para recepción de transferencias y depósitos por pago de créditos y tarjetas de crédito de los asociados.
- 10) Presentación del nuevo canal de recaudo para pagos de créditos y tarjetas de crédito de los asociados a través de los puntos de servicio de la red -PRONET-.
- 11) Presentación para implementación de la Billetera Electrónica Kash, aplicación móvil de transferencia de dinero por medio de tarjetas de débito VISA o MasterCard.
- 12) Implementación de kioscos de autogestión en las cinco agencias con mayor transaccionalidad, en donde el asociado podrá consultar saldos de ahorro, créditos y tarjetas de crédito, así como las cuotas de seguros vigentes.

- 13) Presentación del cambio de aseguradora para póliza de seguro de deudores 2022.
- 14) Presentación de entrega de presentes navideños para asociados de la Cooperativa.

## Donaciones

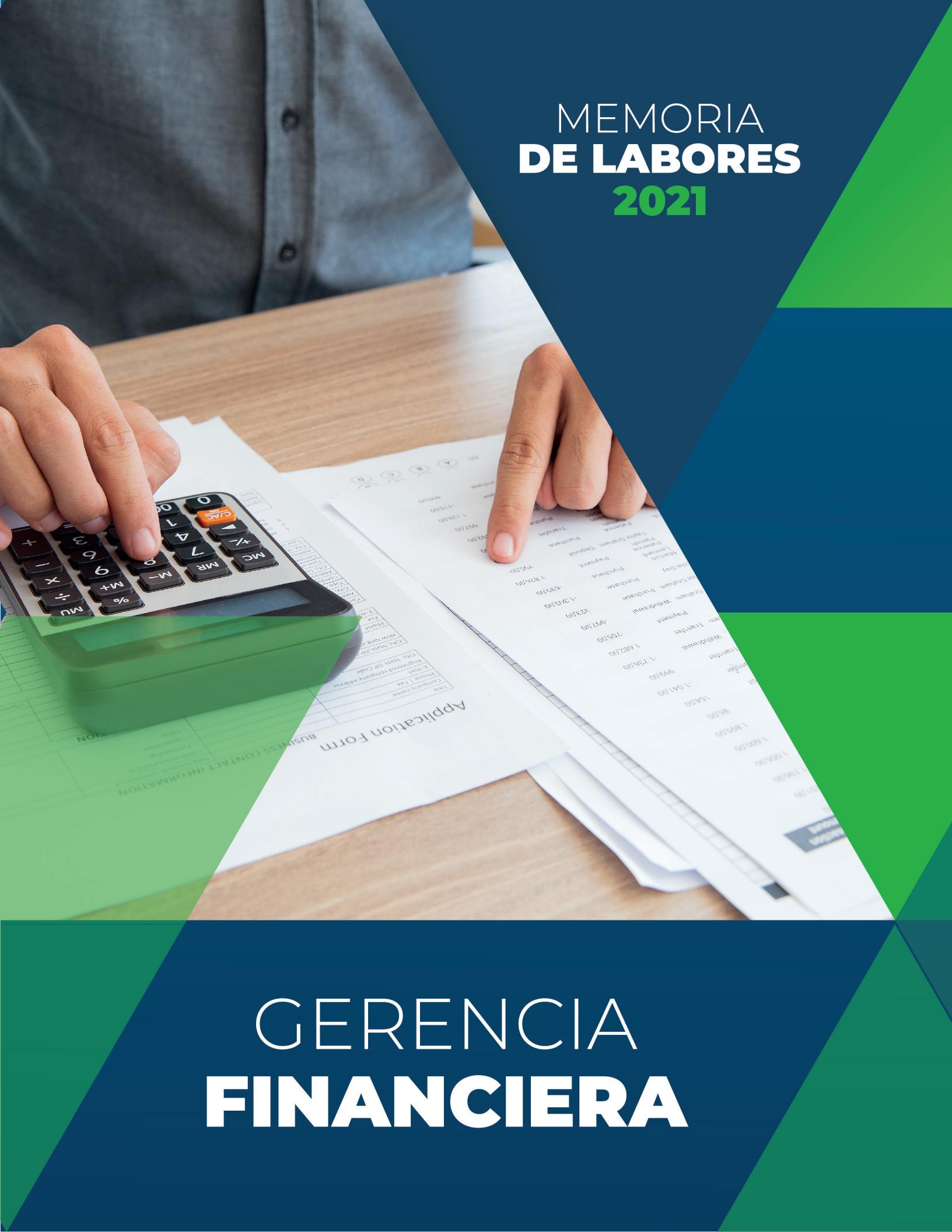
- 01) Donación económica brindada al albergue y fundación FARES.
- 02) Donación de 100 pruebas de PCR Antígeno Nasal Covid-19 a la Fundación Anini.

## Donaciones por colaboradores

- 01) Donación de víveres e insumos de higiene personal a los abuelitos del Asilo San José.
- 02) Donación de regalos para los niños de "Hogar La Piedad".



Lic. Cristian Alas  
Gerente General



# MEMORIA DE LABORES 2021

# GERENCIA FINANCIERA

El informe financiero es un resumen en gráficas de resultados generados de operaciones ejecutadas durante 2021 informando sobre avances obtenidos durante el ejercicio.



**176,249**  
Asociados

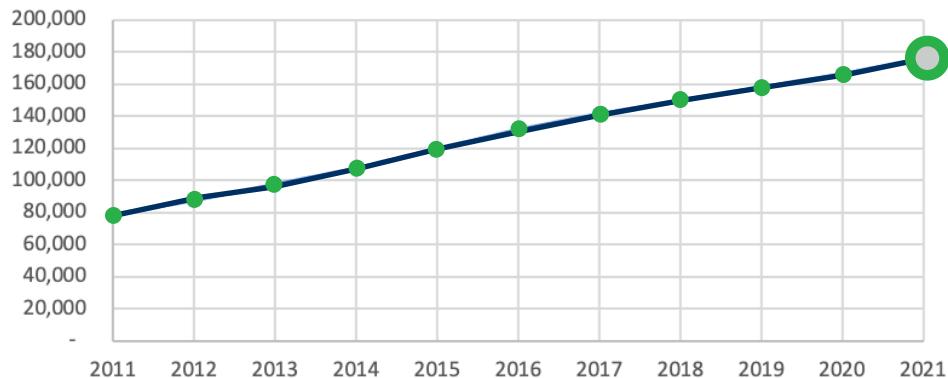
## Cuántos somos

Año 2021

Durante 2021 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a los años anteriores, finalizando 2021 con 176,249 asociados cooperativistas.

**\*Asociados adultos: 146,517**

**\*Asociados niños y jóvenes: 29,732**



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



**Q 831 M**  
Depósitos de Ahorro

## Depósitos de Ahorro

Año 2021

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

Los ahorros de asociados son fuente sustancial y primordial de financiamiento de Cooperativa Guadalupana. Los productos de ahorro actuales permiten finalizar 2021 con Q831 millones sumados en cuentas de ahorro.



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



## Aportaciones

Año 2021

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

Los resultados obtenidos cada año son el reflejo de la seguridad y confianza de asociados en Cooperativa Guadalupana, contribuyendo a establecer un crecimiento permanente en aportaciones, finalizando 2021 con Q286 millones.

**Q 286 M**

Aportaciones



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



**Q 919 M**

Cartera de Préstamos

## Cartera de Préstamos

Año 2021

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

La cartera de préstamos de Cooperativa Guadalupana se traducen como generadores de ingresos. La siguiente gráfica establece la mejora de beneficios para asociados cerrando 2021 con Q919 millones en cartera de créditos.



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



**Q 124 M**  
Capital Institucional

## Capital Institucional

Año 2021

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

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 2021 con Q124 millones de capital institucional.



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



**Q 1,260 M**  
Total de Activos

## Total de Activos

Año 2021

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El crecimiento de nuestros activos es el resultado de las estrategias trazadas año con año, y a la confianza de nuestros asociados que se ve reflejado en nuestros ahorros, al finalizar el año 2021 se cuenta con un total de Q 1,260 millones de activos.



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



**3.28%**

Indicador de Morosidad

## Índice de Morosidad

Año 2021

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 2021 con un indicador de 3.28%



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



# Evaluación de Metas

y ejecución de presupuesto 2021

Evaluación de Metas				
Al 31 de diciembre de 2021				
Rubro	Incremento Proyectado	Realizado	Diferencia	Porcentaje
Ahorros	Q 400,000,000	Q 517,409,804	Q 117,409,804	129%
Préstamos	Q 75,929,908	Q 112,126,387	Q 36,196,479	148%
Activos	Q 100,000,000	Q 176,109,493	Q 76,109,493	176%
Seguros	Q 7,500,000	Q 7,917,201	Q 417,201	106%
Incremento de Asociados	9,000	9,178	178	102%
Cuentas Infantiles	780	889	109	114%
Morosidad	4.25%	3.28%		

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

- Se finaliza el año 2021 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 2021				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
Rubro	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Porcentaje
Productos	Q 133,561	Q 140,236	Q 6,675	105%
Gastos Financieros	Q 50,188	Q 50,061	Q (127)	100%
Gastos de Operación	Q 63,033	Q 54,520	Q (8,513)	86%
Traslados de Reservas	Q 12,840	Q 18,556	Q 5,716	145%
Resultados	Q 7,500	Q 17,099	Q 9,599	228%

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

# Balance General

Al 31 de diciembre del año 2021  
(Cifras expresadas en Quetzales)

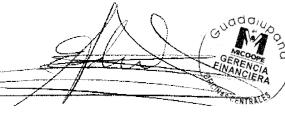
Activo		Pasivo	
Rubro	Total	Rubro	Total
Disponibilidades	Q 188,055,984.82	Obligaciones Depositarias	Q 833,358,401.49
Inversiones	Q 130,039,561.98	Cuentas por Pagar	Q 7,967,534.99
(-) Estimación por Valuación	Q -	Provisiones	Q 5,577,394.59
Préstamos Asociados	Q 918,823,025.76	Otras	Q 621,693.93
(-) Estimación por Valuación	Q (13,300,160.97)	Otras Cuentas Acreedoras	Q 2,086,265.49
Cuentas por Cobrar	Q 5,951,951.35	Suma de Pasivo	Q 849,611,290.49
(-) Estimación por Valuación	Q (3,532,086.98)		
Bienes Realizables	Q 11,355,996.25		
(-) Estimación por Valuación	Q (4,073,957.87)		
Inversiones Permanentes	Q 1,443,000.00		
Inmuebles y Muebles	Q 37,916,643.94		
(-) Depreciación Acumulada	Q (14,013,095.71)		
Cargos Diferidos	Q 610,868.77	Capital	
Transitorias Deudoras	Q 747,076.66	Capital Social	Q 286,026,128.80
		Capital Institucional	Q 102,551,474.55
		Otras Reservas	Q 4,737,148.81
		Suma del Capital	Q 393,314,752.16
<b>Total Activo</b>	<b>Q 1,260,024,808.00</b>	<b>Resultado de Ejercicio</b>	<b>Q 17,098,765.35</b>
<b>Cuentas de Orden</b>	<b>Q 69,570,098.32</b>	<b>Total Pasivo y Capital</b>	<b>Q 1,260,024,808.00</b>



**Lic. Cristian Alas**  
Gerente General



**Lic. Diego Alfonso Morales**  
Contador 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 2021  
(Cifras expresadas en Quetzales)

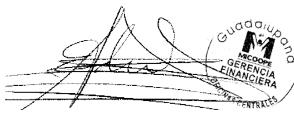
Productos	Sub Total	Total
<b>Productos Financieros</b>		
Productos por Servicios	Q 127,200,555.04	
Ingresos por Otras Fuentes	Q 2,183,075.72	
<b>Total Productos</b>	Q 348,729.68	Q 129,732,360.44
 <b>Gastos Financieros</b>		
Gastos Financieros	Q 46,284,464.49	
Gastos por Servicios	Q 797,386.58	
Otros Gastos Financieros	Q -	
<b>Total de Gastos Financieros</b>		Q 47,081,851.07
 <b>Margen Bruto</b>		Q 82,650,509.37
 (-) Gastos de Administración		Q 57,493,790.21
(-) Estimación sobre Cuentas Incobrables y de dudosa Recuperación		Q 18,555,637.05
<b>Utilidad en Operación</b>		Q 6,601,082.11
 (+) Productos Extraordinarios		Q 10,503,383.81
(-) Gastos Extraordinarios		Q 5,700.57
<b>Total Otros Ingresos/Gastos</b>		Q 10,497,683.24
 <b>Resultado del Ejercicio</b>		Q 17,098,765.35



**Lic. Cristian Alas**  
Gerente General



**Lic. Diego Alfonso Morales**  
Contador General



**Lic. Danilo Morales**  
Gerente Financiero



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

# Dictamen Comisión de Vigilancia

De los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021

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 2021, además para este dictamen, fueron considerados el Informe de los Auditores Independientes MB Auditores & Consultores; puestos 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 2021 muestran en forma razonable las operaciones llevadas a cabo durante el período antes indicado, teniendo en cuenta que, las paridas 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.60,954,943.36 de Cuentas de Créditos Depuradas, Q.3,854,820.97 Tarjeta de Créditos Depuradas, Q4,418,118.68 Fondo de Retiro de Empleados, Q.312,235.77 Activos Extraordinarios depurados y Q.29,979.54 Cuentas por cobrar depurados. Estos saldos se incluyen en el rubro de Cuentas de Orden.

Párrafo de otros asuntos en referencia a la nota 24 de contingencias del informe de los Auditores Externos MB Auditores & Consultores de fecha 31 de enero de 2022.

No se recibió el Informe Ejecutivo de Evaluación y Calificación Integral de Riesgos, emitido por el Fondo de Garantía MICOOP al 31 de diciembre de 2021, informándonos el Fondo de Garantía que se realizará según el programa de supervisión y estrategia del mismo.



**Raúl Armando López Lima**  
Presidente



**German Tomás Sucuqui Castro**  
Secretario



**Amalia Toc Pirir**  
Vocal

# Certificado Fondo de Garantía



Guatemala, 28 de enero 2022  
Ref.: DE-82-2022

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

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 2021



Señores

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

Auditoría Interna, es el departamento profesional y técnico encargado de la fiscalización y evaluación del Control Interno, realiza la supervisión del uso de los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos, verificando que se ejecuten con eficiencia, efectividad y economía; evaluando los procedimientos operativos; no participa de la línea de mando de la organización, cuenta con autonomía e independencia para el desarrollo de su trabajo.

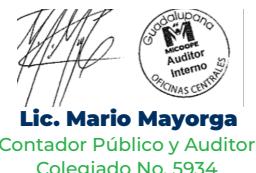
Con base al Plan Anual de Auditoría Interna 2021, aprobado el 24 de noviembre de 2020 en Acta Número 25-2020 del Consejo de Administración punto noveno.

A través de las distintas revisiones durante el ejercicio 2021, se dio cumplimiento al mismo; a continuación, se resume de manera global las actividades realizadas por Auditoría Interna:

- 01) Se verificó de forma permanente la eficacia del control interno.
- 02) Se identificaron y ponderaron los distintos riesgos a los que está expuesta la Cooperativa en sus distintas actividades.
- 03) Se evaluó el estricto cumplimiento y la adecuada aplicabilidad de las leyes, reglamentos y distintas normativas y procedimientos para prevenir el LD/FT.
- 04) Se midió que la Cooperativa cumpliera con la legislación nacional que le aplica, así como el cumplimiento normativo interno correspondiente.
- 05) Se verificó que las actividades realizadas por la administración, fueran de acuerdo a la planificación y presupuestos autorizados por el Consejo de Administración.
- 06) 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 2021.
- 07) Se revisó que los préstamos otorgados a asociados, directivos, y colaboradores, se concedieran bajo las políticas establecidas en la política de crédito de la Cooperativa, adicional se verificó el status de los principales créditos vigentes con saldos mayores en la cartera.
- 08) 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.
- 09) 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. De las obligaciones a largo plazo adquiridas de acuerdo a contratos, se corroboró el pago puntual de los compromisos con los proveedores de bienes y servicios.
- 10) Se revisó que los beneficios que cubren los seguros sobre ahorros, préstamos, hospitalización, servicio funerario, y de vida especial, se hayan otorgado oportunamente.
- 11) El trabajo realizado esta conforme a la Política General de Auditoría Interna, aprobada por el Consejo de Administración en acta 33-2019 punto décimo séptimo de fecha 26 de noviembre 2019 utilizando como marco de referencia lo dictado por las NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE La AUDITORIA INTERNA -NIEPAI-.

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 2021, lo que permite otorgarle mayor estabilidad al Patrimonio de la Institución.



# Auditoría Externa Independiente

## Informe 2021



**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" (Cooperativa legalmente autorizada para operar en la República de Guatemala, afiliada al sistema MICOOPÉ 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 2021 y 2020, estado de resultados, de movimiento del patrimonio neto cooperativo, y del flujo de efectivo, por los años terminados 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 todos los aspectos importantes de la situación financiera de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R. L.**, al 31 de diciembre de 2021 y 2020 así como de sus operaciones, los movimientos del patrimonio neto cooperativo y el flujo de efectivo, que corresponden a los años terminados en esa fecha, de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el "Manual Contable del Sistema MICOOPÉ" 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 sus siglas en Ingles) como se explica en la Nota 3 a los estados financieros.

Hemos llevado a cabo la auditoría en conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento (IAASB por sus siglas en inglés), Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe en la sección "Responsabilidad del auditor por la auditoría de los estados financieros" del informe. Somos independientes de la entidad de acuerdo con los requerimientos éticos que son relevantes para la 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 MICOOPÉ", 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.

MB A&C  
Tel. 59726789  
[Mb.auditores@hotmail.es](mailto:Mb.auditores@hotmail.es)  
[grmb.cpa@gmail.com](mailto:grmb.cpa@gmail.com)



**MB Auditores & Consultores**  
Contadores Pùblicos y Auditores

#### **Otros Asuntos**

Sin modificar nuestra opinión, hacemos referencia en nota No 24 de contingencias, donde se describen las demandas por cobros de honorarios por casos sin resolver, que en su momento deberán de erogar, según sea cada caso.

#### **Responsabilidad de la Administración y del gobierno corporativo 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 MICOOPÉ", 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 operaciones relacionadas con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, excepto si la administración tiene la intención de liquidar o cesar sus operaciones.

Los encargados de gobierno de la entidad son responsables de la supervisión y proceso de información financiera de la entidad.

#### **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 se detecte una desviación material cuando existe. Las desviaciones pueden surgir por 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.

#### **MB Auditores & Consultores**

Contadores Pùblicos y Auditores



**Lic. Guillermo R. Méndez B.**  
Contador Público y Auditor  
CPA No. 2594  
Guatemala, C. A.,  
31 de enero de 2022.

MB A&C  
Tel. 59726789  
Mb.auditores@hotmail.es  
grmb.cpa@gmail.com



**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 la Ley 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 2021.

### Criterio

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 Cooperativa es responsable por el cumplimiento del criterio establecido por la Ley 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 al criterio 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 procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Encargo de Aseguramiento Distintos de la Auditoria o de la Revisión de Información Financiera Histórica - NIEA 3000-. Dicha norma requiere que se planifique y realizar la auditoria 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

MB A&C  
Tel. 59726789  
[Mb.auditores@hotmail.es](mailto:Mb.auditores@hotmail.es)  
[grmb.cpa@gmail.com](mailto:grmb.cpa@gmail.com)



**MB Auditores & Consultores**  
Contadores Pùblicos y Auditores

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.

#### Conclusión

En nuestra opinión la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.**, ha cumplido satisfactoriamente el criterio 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 2021.

**MB Auditores & Consultores**

Contadores Pùblicos y Auditores



Lic. Guillermo R. Méndez B.  
Contador Público y Auditor  
CPA No 2594  
Guatemala, C A  
31 de enero de 2022

MB A&C  
Tel. 59726789  
[Mb.auditores@hotmail.es](mailto:Mb.auditores@hotmail.es)  
[grmb.cpa@gmail.com](mailto:grmb.cpa@gmail.com)



# Construye el futuro de tus **hijos**



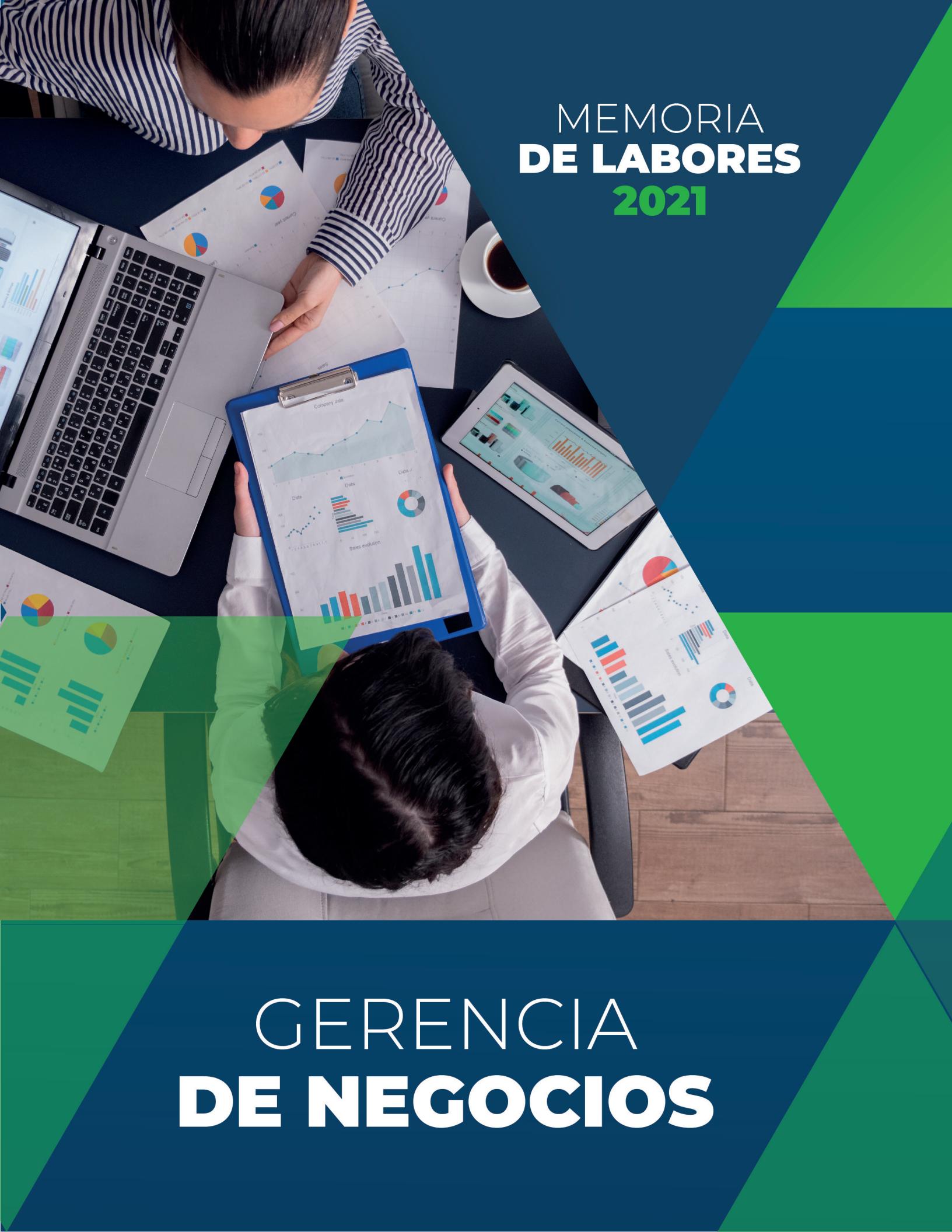
Tasa de interés  
del 2%



Promociones  
Mensuales



Capitalización  
Trimestral



# MEMORIA DE LABORES 2021

# GERENCIA DE NEGOCIOS

El 2021 ha sido un año de muchos retos pero sobresalen los logros comerciales, operativos y administrativos, pero lo más importante ha sido formar un equipo de trabajo, comprometido, con sentido de pertenencia, empáticos y con altos índices de productividad, en donde la meritocracia es lo que fomentamos.

Hemos logrado cumplir con las metas y objetivos trazados y el equipo de trabajo ha realizado actividades extraordinarias para cumplir y sobrepasar los resultados.

Hemos logrado mantener una calificación de servicio por encima de 90 puntos, con esto fomentamos la nueva experiencia GUADALUPANA y que nuestros asociados se sientan satisfechos y felices al visitarnos.



## Colocación de Créditos

Durante el año 2021 se obtuvo un crecimiento considerable de Créditos otorgados a los Asociados en comparación al año 2020.

En el mes de junio se obtuvo el resultado más alto en la historia de la Cooperativa, desembolsando 57 millones de quetzales.

Derivado a estos buenos resultados se superó el 100% de las metas establecidas para el año 2021.



## Captación de Ahorros

Durante el año 2021 se obtuvo un crecimiento del 300% en captación de ahorros en comparación al año 2020, siendo el mes de julio el mes más alto con 59 millones de quetzales en captación.

Se superó más del 100% de la meta establecida, beneficiando a los asociados con ahorro a Plazo Fijo, Cuentas de Aportaciones y Cuentas de Ahorro.





## Operaciones de Agencias

Con el objetivo de dar seguimiento y una mejor atención se amplió el departamento de Operaciones de agencias el cual se encarga de dar cobertura a las gestiones presentadas por los asociados y que las transacciones efectuadas en cada agencia den un soporte de fiabilidad a nuestros asociados. Se continúa con la recepción de pagos a través de cuentas bancarias, para beneficiar al asociado con la recepción de pagos de créditos y depósitos a sus cuentas sin hacerse presente en la agencia.



## Ventas y Televentas

Dado el creciente éxito en los productos que ha desarrollado la Cooperativa Guadalupana, se reforzó el área de ventas, y Televentas con asesores financieros con especialidad y amplia experiencia para la colocación de créditos millonarios y lograr atender asociados diferenciados para la colocación de este tipo de créditos.

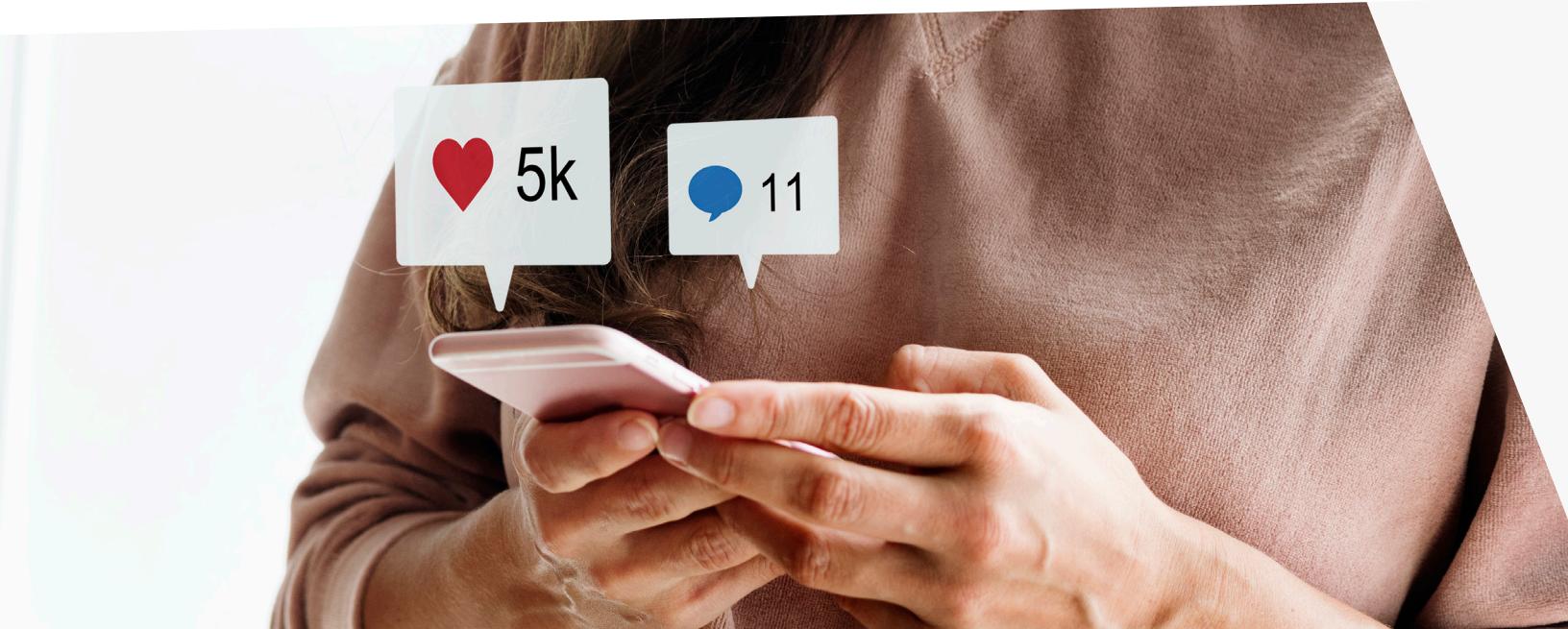
Los líderes del Cooperativa Guadalupana, siguieron realizando estrategias fundamentales para la activación económica del país con el objetivo de poder incrementar su capital de trabajo con créditos con destino a apoyar a nuestros asociados principalmente los que se vieron perjudicados por las secuelas de la pandemia, llegando a tener los siguientes resultados.

### Ventas

**Q 60,237,072.14**  
en colocación de créditos

### Televentas

**Q 54,415,094.00**  
en colocación de créditos





## Tarjetas de Crédito y Débito

Se logró un crecimiento en colocación de más de 5.6 millones durante el año 2,021. Superando la colocación de años anteriores, logrando un incremento en membresía que va en aumento año con año.

Se autorizaron nuevos tipos de extra- financiamientos para dar apoyo a los asociados, con el objetivo de financiar los saldos adeudados de su tarjeta de crédito según sea el caso.

Se obtuvo un ahorro aproximado de 16 mil quetzales mensuales en costos por procesamiento de Tarjetas de crédito y débito, a través de acciones implementadas que permitieron optimizar la administración en ambas carteras.



## Mercadeo

Se realizó acciones estratégicas durante el año 2021, con el objetivo de estar en la vanguardia en redes sociales, así mismo, manteniendo el posicionamiento de marca, realizando activaciones y creando nuevos prospectos para así llegar a la meta, mes a mes.

Mercadeo es una de las piezas fundamentales de Gerencia de Negocio, para fidelizar a nuestros Asociados creando alianzas estratégicas y de fidelización, manteniendo nuestra imagen corporativa actualizada.

Se realizaron sorteos, dinámicas y campañas estacionales comunicadas en nuestras distintas redes digitales.

Se ejecutó investigaciones de mercado con el fin de crear alianzas estratégicas, para ofrecer un mejor servicio y ser competitivos en el sector financiero, tales como: tasa de interés de los activos y pasivos, billetera electrónica, apertura de nuevos puntos, entre otros.

## Crecimiento en nuestra Comunidad Digital



**Facebook**

**+58,000**  
seguidores



**Instagram**

**+2,500**  
seguidores



**Twitter**

**+1,600**  
seguidores



MEMORIA  
**DE LABORES**  
**2021**



GERENCIA  
**JURÍDICA**

La Gerencia Jurídica finaliza un año de retos y logros alcanzados, los cuales fueron posibles con la guía y bendición de nuestro creador, el apoyo por parte de las altas autoridades, el trabajo en equipo de cada uno de los colaboradores que conforman la Gerencia Jurídica y el apoyo de las Gerencias hermanas, juntos demostrando un alto compromiso y desempeño en el cumplimiento de objetivos y metas.

Aún con los efectos económicos que la Pandemia del Covid-19, ha causado en los hogares guatemaltecos, los resultados alcanzados durante el año 2021, son excepcionales, sorprendentes e históricos, especialmente en la disminución del porcentaje de mora y pre-mora, así como el aumento en la recuperación de cuentas incobrables y casos en la vía judicial.

Desde su competencia la Gerencia contribuyó al desarrollo tecnológico y modernización de los procesos a cargo, así como la reingeniería en uno de los archivos más modernos del entorno Cooperativista.

Continuaremos con la visión de ser referentes en Servicio, automatización, modernización, excelencia, disciplina y orden, aplicando en todo momento los valores éticos y morales, con el objetivo de aportar al crecimiento y desarrollo de la Cooperativa.

Los colaboradores de la Gerencia Jurídica, agradecen a las altas autoridades de la Cooperativa, por la confianza brindada durante el año 2021 y reiteramos nuestro compromiso para cumplir con los objetivos y metas institucionales establecidas para el próximo año.

A continuación es un gusto presentarles las acciones y logros obtenidos en el presente periodo:



## Archivo

- 01)** Inventario, escaneo y depuración de 10,512 expedientes de cuentas canceladas, liberando espacio en el archivo General, con el objeto de resguardar y asegurar la información de nuestros asociados.
- 02)** Se modificó el orden y ubicación de documentos varios del archivo, permitiendo su ubicación de forma eficiente, con el objeto de responder de forma oportuna los requerimientos de nuestros asociados.
- 03)** Creación de la política y procedimientos para la Administración del Archivo General, que contienen las normas y lineamientos para el desarrollo de actividades enfocadas al resguardo, custodia y confidencialidad de la información. Se cambiaron las instalaciones físicas en donde el personal operativo desempeña sus funciones, mismas que cumplen con los más altos estándares de seguridad, comodidad y ergonomía.
- 04)** Traslado del Archivo General a instalaciones modernas la cual cumple con todas las medidas de seguridad para el resguardo, custodia y asegurabilidad de la información de nuestros asociados, convirtiéndose en un archivo novedoso y de primer nivel.
- 05)** Creación y manejo de control de archivo digital de cuentas nuevas y actualización de datos, con el objeto de conservar y asegurar la información de nuestros asociados.
- 06)** A través del seguimiento y cumplimiento al Plan de Trabajo anual, se logró el inventario del 62% de los expedientes administrados por el Archivo General.
- 07)** Se creó el control para la recepción, digitalización, resguardo y custodia de documentación varia ingresada al Archivo General, permitiendo el registro y asegurabilidad de los documentos en poder de la Cooperativa.
- 08)** Se adquirió equipo Industrial para la trituración de documentos sujetos a depuración por el transcurso del tiempo, con el objetivo de que la información contenida en dichos documentos sea eliminada de forma efectiva y segura.



## Jurídico

- 01)** Se normaron los procedimientos administrados por el área jurídica, con el objetivo de tener un mayor control y seguimiento de las operaciones, así como lineamientos que permitieron dar un mejor servicio al asociado.  
Se creó el equipo jurídico encargado del seguimiento y control de los procesos judiciales promovidos por la Cooperativa.
- 02)** Se implementó el programa de capacitación de los procedimientos jurídicos, para colaboradores de nuevo ingreso, con el objeto de prepararlos para el desempeño de sus funciones y atención al asociado.
- 03)** En conjunto con el área de informática se creó el sistema de procesos judiciales, para el control y seguimiento de los mismos.
- 04)** Unificación y centralización de los controles relacionados a los procesos judiciales promovidos por la Cooperativa.  
Se estableció una estructura y normativa para el proceso de mediación entre asociados y la Cooperativa.



## Cartera Depurada

- 01)** Se creó la política y el manual de procedimientos para la correcta administración de las operaciones a cargo del área de Cartera depurada y Activos Extraordinarios, enfocadas al control, seguimiento y opciones de negociación para la recuperación de cuentas depuradas y activos extraordinarios.
- 02)** Durante el año 2021 el área de Cartera Depurada fue referente en Cultura Servicio alcanzando resultados excepcionales, al brindar soluciones financieras a los asociados con el objeto de solventar su situación crediticia.
- 03)** Por medio de las estrategias promocionales se logró la venta del 89% de los inmuebles, que a inicio de año integraban la cartera de activos extraordinarios, susceptibles de comercialización.
- 04)** Con la implementación de estrategias innovadoras y la conformación de un equipo de trabajo capacitado, se superó la meta de recuperación de cartera depurada planteada en el plan operativo 2021, logrando un 116.18% de la meta anual de recuperación.
- 05)** En el año 2021 se implementaron controles que permitieron regular los principales procesos y operaciones que ejecuta el área de cartera depurada, facilitando la fiscalización de las mismas, enmarcados en una gestión transparente, a través de las buenas prácticas de principios y valores Cooperativistas.



## Ánalisis de Créditos

- 01)** Enfocados en el servicio de calidad, se mantuvo la visión de mejora continua, con lo cual se redujo el tiempo de respuesta al asociado por parte del área de créditos, de 24 a 14 horas hábiles, al eliminar etapas del proceso que limitaban eficacia. El crecimiento sostenido de Cooperativa Guadalupana se palpa en el área de créditos, al incorporarse a las nuevas instalaciones ubicada en 1<sup>a</sup>. Avenida 1-60 zonal Boca del Monte.

**02)** La consolidación del conocimiento del personal del departamento de créditos, hace realidad la filosofía justo a tiempo, con lo cual se logró procesar 10,319 solicitudes durante el año 2021; así mismo se actualizó la política y manual de procedimiento de créditos, lo cual contribuye en mitigar el riesgo de crédito y forma parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo que impulsa una sana administración de los recursos de la Cooperativa.

**03)** Especialización del Departamento de Créditos en el análisis y evaluación crediticia, aplicando las herramientas tecnológicas y administrativas para el estudio de cosechas e indicadores enfocados al riesgo crediticio.



## Premora

**01)** Se desarrollaron e implementaron herramientas de comunicación para la Cobranza Preventiva, tales como: el envío de mensajes de texto, mensajes de voz, aplicativo de llamadas, aplicativo para las asignaciones por agencia y notificaciones domiciliar, lo cual ha permitido que la comunicación entre los Asociados y los colaboradores de la Cooperativa, sea asertiva y fluida. Alcanzando al cierre de diciembre 2021 un indicador histórico del 4.46%.

**02)** Se impartió al equipo de trabajo una retroalimentación para el trabajo en equipo y cultura de Servicio, la cual ha permitido desarrollar un excelente servicio a cada asociado, brindando soluciones financieras para solventar sus obligaciones crediticias.

**03)** Se desarrollaron cartas detallando el estatus y comportamiento de cada socio informándoles sobre un remanente de intereses y ofreciendo opciones de negociación, que permitieron a los Asociados deudores con anuencia de pago, resolviendo eficientemente el problema de impago incurrido.



## Cobros

**01)** La implementación de acciones estratégicas de cobranza permitió alcanzar y mantener indicadores de morosidad de excelencia, marcando así un impacto positivo, manteniendo en el transcurso del año un indicador de recuperación promedio del 3.28% superando todos los meses la meta institucional que es el resultado del esfuerzo, compromiso y la mejora continua de un equipo de trabajo.

**02)** Con el firme objetivo de recuperación de cartera, se actualizaron herramientas útiles para la gestión como el Manual de Procedimientos de Cobranza, Política de Novación de Prestamos y Tarjetas de Créditos en Mora Vigente, implementando Saneamiento de Cartera en Mora que permitieron proporcionarle al asociado deudor con anuencia de pago, opciones de negociación efectivas para solventar el impago que presentaban.

**03)** Fortalecimiento al proceso de cobranza, por medio de la implementación de una unidad especializada en el cobro domiciliar, acción que permitió ampliar la cobertura y eficiencia en la recuperación de la cartera; la capacitación continua al personal con nuevas estrategias de cobro y fortaleciendo sus conocimientos se programaron varias conferencias con profesionales con un amplio conocimiento en la rama de la Cobranza. Dando como resultado un equipo de trabajo con las competencias para dar un oportuno seguimiento de la cartera en mora.

**04)** Haciendo uso de las bondades del avance de la tecnología, se cuentan con herramientas de comunicación que permiten tener una relación más estrecha con los asociados y colaboradores de forma asertiva y fluida que dan la oportunidad de atender casos específicos dándoles una solución pronta, adecuada y efectiva para ambas partes.

MEMORIA  
**DE LABORES**  
**2021**

A photograph showing a close-up of two hands, one with red-painted fingernails and another with a dark skin tone, holding white puzzle pieces. The puzzle pieces have green, wavy lines on them, possibly representing a map or a specific design. The background is slightly blurred, showing what appears to be a person's jeans and a green outdoor environment.

GERENCIA  
**ADMINISTRATIVA**



## Seguridad Física y Ocupacional

El objetivo primordial del departamento de Seguridad Ocupacional y Física, es resguardar la integridad física de los colaboradores, asociados e infraestructura de Cooperativa Guadalupana, tener un lugar óptimo, seguro y confiable, para el asociado externo e interno. Para ello en el 2021 se implementó tecnología de vanguardia en los Sistemas de Seguridad Electrónica en cada uno de nuestros puntos de servicio, como también, se cumple a cabalidad los acuerdos Ministeriales y Gubernamentales sobre enfermedades epidemiológicas (SARS CoV2 Covid-19 y sus variantes).



## Procesos y Aseguramiento de la Calidad

El departamento de Procesos y Aseguramiento de la Calidad en conjunto con las Gerencias de cada área, realizó una revisión a todas las normativas internas de Cooperativa Guadalupana, con el objetivo de mantener actualizada la documentación, suscribiendo actas administrativas como constancia de lo realizado.

Se implementaron 08 nuevos proyectos de políticas, se actualizaron 27 Políticas, 05 Manuales de Procedimientos, 21 Procedimientos específicos, 04 Instructivos y 05 Protocolos, esto para los diversos departamentos de la Cooperativa, adicional el equipo de procesos visitó siete puntos de servicio con el fin de realizar auditorías a los procesos para comprobar la adhesión a las políticas, reglamentos y procedimientos vigentes.



## Capacitación y Desarrollo

Durante el año 2021 por parte del área de Capacitación y Desarrollo se estuvieron desarrollando las siguientes actividades:

- 01)** Se desarrolló el 100% del Plan de Capacitación.
- 02)** Se incentivó a un mayor número de asociados a participar en los 22 talleres realizados en el año 2021, enfocados a contribuir conocimientos de finanzas, ideas de trabajos manuales para crear o hacer crecer su propio negocio.
- 03)** Se realizaron jornadas médicas, con el fin de apoyar a nuestros asociados.
- 04)** Se realizaron donaciones a fundaciones FARES Y ANINI.
- 05)** Se realizaron diversas actividades motivacionales, fomentando los valores y pilares de la cooperativa.
- 06)** Se desarrolló una campaña de fidelización a todo el personal de la cooperativa.
- 07)** Se mejoró la “Cultura de servicio al cliente interno y externo”, teniendo como resultado mejor atención a nuestros asociados y compañeros de trabajo.



## Mantenimiento e Infraestructura

El departamento de Mantenimiento e Infraestructura alcanzo el 100% del plan de Mantenimiento 2021, además de llevar a cabo la supervisión de 2 proyectos de construcción los cuales se detallan a continuación: Edificio Anexo, el cual cuenta con salones de capacitación, área de comedor y área de juegos y la construcción del edificio Anexo en Boca del Monte diseñado para áreas Administrativas de Archivo, Créditos, Premora y Verificación además de la construcción del Archivo General moderno y con capacidad para albergar durante 40 años más los expedientes de todos los Asociados.

### Inauguración Anexo Zona 14

Edificio que cuenta con dos salones de capacitación, área de comedor, servicios sanitarios, área de juegos para colaboradores, gradas de emergencia, planta de tratamiento anaeróbica.

Fue inaugurado el 30 de marzo de 2021.



### Planta eléctrica

Generador eléctrico de 22 kva que sirve para el suministro de energía eléctrica al Edificio Central y Agencia cuando falta el suministro por parte de empresa eléctrica, posee un sistema de transferencia automática. Instalada y en funciones desde el mes de octubre.



### Cambio eléctrico del Edificio Central

Se cambio a un sistema de poste único con 3 transformadores los cuales suministran 75 kva para todo el complejo (Edificio Central, Agencia y Edificio Anexo), esto con el fin de tener una energía más estable y con mayor capacidad. El cambio se realizó a inicios del mes de noviembre.



### Inauguración Boca del Monte

Seguimos creciendo, el día 18 de diciembre del 2021, se realizó la inauguración del Edificio y Archivo Boca del Monte; el cual cuenta con nuevas oficinas para nuestros colaboradores de: Archivo, Premora, Créditos y Verificación.

Nuestro Archivo General, donde se resguardan toda la información de la Cooperativa, ahora cuenta con elementos de alta tecnología.



### Escuela de Negocios

El 01 de junio se implementó el Programa Escuela de Negocio dirigido al personal nuevo ingreso con el objetivo que pueda conocer desde la filosofía hasta procesos clave del negocio, a fin de generar compromiso y visión de negocio en el participante, de forma que pueda desempeñar óptimamente sus funciones y responsabilidades.



# Propuestas de Aplicación de Excedente

Años 2019, 2020 y 2021

## Distribución del Excedente

del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Rubro	Proyectado
Reserva Irrepartible 70%	Q. 11,969,135.75
Reserva Institucional 20%	Q. 3,419,753.07
Otras Reservas 10%	Q. 1,709,876.53
<b>Total</b>	<b>Q. 17,098,765.35</b>

El Consejo de Administración conforme a lo dispuesto en el Artículo 30º inciso d) de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., somete a consideración de la Asamblea General Ordinaria las propuestas de proyectos de aplicación de excedentes generados durante los años 2019, 2020 y 2021 como se muestra a continuación:

Año	Excedente	Otras Reservas 10%
2019	Q. 7,547,235.02	Q. 754,723.50
2020	Q. 7,328,559.20	Q. 732,855.92
2021	Q. 17,098,765.35	Q. 1,709,876.53
	<b>Total disponible</b>	<b>Q. 3,197,455.95</b>

## Propuesta 1

### **Construcción de Talleres de Capacitación para Asociados en Boca del Monte.**

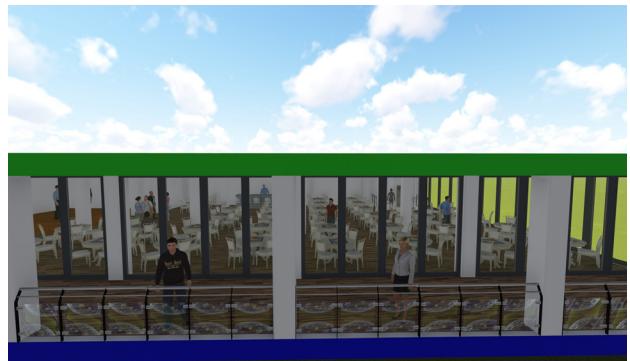
Esta propuesta de proyecto contempla la construcción de un taller de capacitación para Asociados dónde se puedan impartir cursos de carpintería, herrería, cultora de belleza, entre otros.



## Propuesta 2

### **Construcción de Torre de Parqueos y salón de usos múltiples para Asociados y Colaboradores.**

Esta propuesta de proyecto contempla la construcción de una torre de 48 a 52 parqueos y salón para usos múltiples dónde se puedan desarrollar diversas actividades colectivas socioculturales, de recreación, etc., pagando una cuota accesible que cubrirá gastos administrativos.





# Puntos de Servicio

## Central

📞 PBX 2414-3001  
📍 14 Av. 1-65 zona 14

## San Cristóbal

📞 PBX 2414-3010  
📍 Boulevard Principal Z.8 Mixco,  
Plaza San Cristóbal

## Metronorte

📞 PBX 2414-3013  
📍 Km.4.5 Carretera al Atlántico,  
C.C. Metronorte

## Petapa

📞 PBX 2414-3005  
📍 Av. Petapa Z.1, C.C. Petapa

## Metrocentro

📞 PBX 2414-3011  
📍 Villa Nueva, C.C Metrocentro

## Zona 4

📞 PBX 2414-3002  
📍 6ta. Avenida 24 Calle Zona 4  
C.C Plaza Zona 4

## Boca del Monte

📞 PBX 2414-3006  
📍 Tra. Av. 1 - 60 Z.1 de Boca del Monte

## Pacific Villa Hermosa

📞 PBX 2414-3016  
📍 23 Calle 20-00 Zona 7 Villa Hermosa 1,  
San Miguel Petapa

## San Lucas

📞 PBX 2414-3008  
📍 C.C. Las Puertas San Lucas,  
San Lucas Sacatepequez km 29.9

## Mixco

📞 PBX 2414-3019  
📍 4ta Calle 05-44 Zona 1 de Mixco,  
frente al Parque Central

## Gran Vía

📞 PBX 2414-3007  
📍 Calzada Roosevelt Zona 7  
C.C. Gran Vía

## Portales

📞 PBX 2414-3004  
📍 Km. 4.5 Carretera al Atlántico Z.17,  
C.C. Portales

## Bosques de San Nicolás

📞 PBX 2414-3009  
📍 41 Av. 3-10 z.4 de Mixco,  
C.C. Plaza San Nicolas

## Atanasio

📞 PBX 2414-3020  
📍 Calzada Atanasio Tzul zona 12,  
C.C. Plaza Atanasio Tzul

## Naranjo Mall

📞 PBX 2414-3022  
📍 Zona 4 Mixco, C.C. Naranjo Mall  
Condado Naranjo

## Mega 6

📞 PBX 2414-3014  
📍 15 Av. Zona 6, C.C Mega 6

## Plaza Florida

📞 BX 2414-3003  
📍 Calzada San Juan, Z. 7 de Mixco  
C.C. Plaza Florida

## Terminal

📞 PBX 2414-3030 Ext. 2611 / 2615  
📍 Ruta 7, 2-19, C.C. Multiabastos,  
Zona 4 Terminal

## Santa Catarina Pinula

📞 PBX 2414-3012  
📍 6a. Avenida 0-41 Zona 1,  
Santa Catarina Pinula

## Kiosco Pradera Z.10

📞 PBX 2414-3023  
📍 Local 118 Interior Tienda Paíz,  
Zona 10 C.C. La Pradera

## Kiosco Los Álamos

📞 PBX 2414-3021  
📍 0 Calle 0-60 Zona 7 San Miguel Petapa,  
C.C. Ecocentro Los Álamos

## Kiosco Miraflores

📞 PBX 2414-3018  
📍 Zona 11 C.C Miraflores

## Kiosco Portales

📞 PBX 2414-3004  
📍 m. 4.5 Carretera al Atlántico 3-20  
Z.17 C.C. Portales

## Kiosco Montserrat

📞 PBX 2414-3015  
📍 Calzada San Juan Zona 4 Mixco,  
C.C Monserrat, Interior Maxi Despensa



Para mayor información  
visita nuestro sitio web



5207-0709 2414-3030