



Fotografía: Oficinas Centrales zona 14

MEMORIA DE **LABORES** **2022**

**COOPERATIVA
GUADALUPANA**

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

02

Informe Consejo de
Administración

03

Informe Comisión de
Vigilancia

04

Informe Gerencia
General

05

Informe Gerencia
Financiera
Dictamen Auditoría
Interna
Dictamen Auditoría
Externa Independiente

06

Informe Gerencia de
Negocios
y Mercadeo

07

Informe Gerencia
Jurídica

08

Informe Gerencia
Administrativa

Mensaje del presidente

Informe 2022



Dr. Oscar Estuardo Paiz Lemus
Presidente

Respetables asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., es un honor para mí presentar la información del trabajo realizado durante el año 2022.

El año 2022 se caracterizó por ser el año de la reactivación económica en el marco de la nueva normalidad que fue propiciada por la pandemia que marcó un hito en la humanidad. Dejamos atrás los sinsabores de la pandemia, lamentamos las pérdidas de vidas humanas, pero fuimos resilientes y hoy estamos satisfechos por el trabajo realizado, ya que tanto autoridades como colaboradores de esta Cooperativa se involucraron en la aplicación de nuevos modelos operativos que ha permitido que esta entidad continúe su marcha y sigamos al servicio de ustedes, nuestros asociados, como una cooperativa con solidez y liquidez en el mercado.

Promovimos un acercamiento con los entes rectores del Sistema MICOPE y estrechamos relaciones; impulsamos la campaña Pongamos al Cooperativismo de Moda la cual dio a conocer los beneficios de ser asociado de esta Cooperativa, invitando de esta forma a que más personas se sumen a esta gran familia.

Los hemos escuchado y, en virtud de ello se diseñaron productos financieros a la medida de sus necesidades, de esa manera fue que pusimos a su disposición la Línea de Crédito Guadalupana y ampliamos el cupo del producto Credi Ya. Seguimos brindando talleres de capacitación para proveerles de conocimiento y herramientas empoderándolos para sus emprendimientos. Ofrecimos capacitaciones en el ámbito tecnológico enseñando el uso de apps que permiten movilizar su dinero desde la comodidad de su teléfono o computadora.

Se inauguró la nueva sede que acoge a la agencia Mixco, cuyas instalaciones son más amplias y cómodas, adicional a ello este inmueble viene a sumarse a los activos de esta cooperativa, por lo que seguimos creciendo.

Los valores cooperativistas de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad han sido nuestros estandartes, hemos trabajado incansablemente en proteger sus aportaciones, sus ahorros e inversiones. Son ustedes nuestros asociados nuestro principal motor, cada día hacemos una institución más humana atenta a sus necesidades. Servirles ha sido nuestro objetivo y hacer crecer más a nuestra Cooperativa es nuestro sueño.

Nos esperan nuevos retos en este año 2023, los cuales afrontaremos con gusto y seguiremos creciendo, sin duda alguna, por lo que estimados asociados no nos queda más que agradecerles por la confianza depositada.



Oscar Estuardo Paiz Lemus
Presidente

COOPERATIVA
GUADALUPANA

Solicita tu
Préstamo



Tasas de interés
atractivas



Plazos
accesibles



Cuotas
cómodas



#JuntosYa





Consejo de Administración

Informe 2022

De conformidad con el artículo 36 de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeña, Responsabilidad Limitada, se presenta para conocimiento en esta 56ª Asamblea General Anual Ordinaria Obligatoria, el informe de las principales actividades realizadas por este órgano administrativo durante el año 2022, a continuación.

En Beneficio del Asociado

- 01) Se aprobaron catorce (14) créditos mayores a asociados debidamente respaldados con garantía hipotecaria suficiente por un monto total Q.31,797,700.00.
- 02) Con el objeto de crear nuevos canales de recaudación y facilitar sus pagos a los asociados se autorizó la apertura de nuevas cuentas a nombre de Cooperativa Parroquial Guadalupeña, R.L. en los bancos Ficohsa, Promerica e Interbanco.
- 03) Se continuó apoyando a los asociados con el otorgamiento de créditos ágiles mediante la aprobación del aumento del cupo del producto Credi Ya! a quinientos millones de quetzales (Q.500,000,000.00).
- 04) Se aprobaron las prórrogas de los plazos de los Convenios de Cooperación Técnica interinstitucional, celebrados entre Cooperativa Parroquial Guadalupeña, R.L. y FENACOAC R.L. para la recepción de pago en concepto de energía Eléctrica EGGSA y DEOCSA-DEORSA, lo cual permite que nuestros asociados continúen realizando los pagos de los servicios en mención en nuestros puntos de servicio.
- 05) Se aprobó la prórroga del plazo del Convenio Institucional de Remesas Familiares suscrito entre FENACOAC R.L. y esta Cooperativa, para extender el servicio prestado. Lo anterior permitirá que los asociados continúen teniendo a su disposición nuestros puntos de servicio para el cobro seguro y ágil de sus remesas.
- 06) Se aprobó la creación del producto “Línea de Crédito Guadalupeña”, el cual se caracteriza por ser un crédito revolvente en el que se puede volver a disponer de los recursos, una vez que se haya pagado parcial o totalmente el monto de la línea otorgada. De esta manera ampliamos nuestro portafolio con un producto diseñado a la medida de las necesidades de nuestros asociados.
- 07) Se inauguró la nueva ubicación de la agencia de Mixco que cuenta con una serie de ventajas como parqueo propio, mejor ubicación e infraestructura, lo cual permitirá brindarle un servicio de calidad y con excelencia a nuestros asociados.
- 08) Se aprobó la entrega de presentes navideños para los asociados y colaboradores de Cooperativa Parroquial Guadalupeña, Responsabilidad Limitada.

Educación y Desarrollo

- 09) Cooperativa Parroquial Guadalupeña como parte de las estrategias establecidas para el desarrollo de cada uno de los asociados que conforman esta Cooperativa, imparte talleres de capacitación por medio de los cuales cada uno de los asociados que participan logran desarrollar habilidades y crear competencias. El objetivo es brindarle al asociado una fuente de ingresos por medio de una herramienta que le permita desarrollar sus destrezas y habilidades. En el año 2022 se beneficiaron a 1,013 asociados, quienes participaron en los 22 talleres realizados que se detallan a continuación:

- 9.1) Taller cortina de lana.
- 9.2) Taller flores con lana.
- 9.3) Taller elaboración de barriletes.
- 9.4) Taller arreglo de cristal.
- 9.5) Taller arreglo de dulces para San Valentín.
- 9.6) Taller presente en vidrio para San Valentín.
- 9.7) Taller elaboración de arreglo en madera/Paletas de madera.
- 9.8) Taller elaboración de moñas para regalo.
- 9.9) Taller creación de contenido para redes sociales.
- 9.10) Taller decoración de copas para bodas.
- 9.11) Taller creación de moñas para el cabello.
- 9.12) Taller de individuales típicos.
- 9.13) Taller porta retrato de madera.
- 9.14) Taller de marketing digital.
- 9.15) Taller "El arte de vender" marketing digital.
- 9.16) Taller cierre "Marketing Digital"
- 9.17) Taller móvil de barrio con pintura acrílica.
- 9.18) Taller colgante de pompones de lana.
- 9.19) Taller de elaboración de moño navideño.
- 9.20) Taller de confección de botas navideñas.
- 9.21) Taller de elaboración de desinfectante para pisos.
- 9.22) Taller de elaboración de árbol navideño en madera.

Gestión Administrativa

- 10) Se conocieron y analizaron los informes mensuales de la administración sobre la situación financiera y resultados de Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L. así como el cumplimiento de metas de acuerdo al plan empresarial establecido para el año en mención, el reporte de morosidad, el informe de créditos depurados, los indicadores PERLAS y el registro de los activos extraordinarios con los que cuenta esta Cooperativa.
- 11) Se conocieron los informes mensuales del Auditor Interno, en los que se exponen las recomendaciones derivadas de las revisiones operacionales a rubros específicos, análisis financieros, entre otros y en los que se concluyen que los procesos y procedimientos se han cumplido de manera razonable.
- 12) Se conocieron los informes semestrales del Auditor Interno del año 2022 en los que se concluye que esta Cooperativa ha dado cumplimiento razonable a las normas de las leyes que reprimen el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.
- 13) Se conocieron los informes del Oficial de Cumplimiento en los que se detallan las acciones que se han emprendido para prevenir y reprimir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- 14) Se aprobó la compra de licencias de la herramienta GeneXus para el desarrollo de aplicativos para uso en la Cooperativa.
- 15) Se aprobó la contratación con Seguros Universales, S.A. del Seguro Ahorrantes, la renovación de la póliza de

incendios y líneas aliadas que incluye ramos diversos. Asimismo, se aprobó la comercialización de seguros de vehículos a través de dicha aseguradora.

- 16) Se autorizó la renovación de la póliza colectiva de gastos médicos y seguro de vida con Seguros El Roble, dando de esta forma continuidad al beneficio con el que actualmente gozan los colaboradores y Directivos de esta Cooperativa.
- 17) Se aprobó la apertura de una cuenta de ahorro en dólares en FENACOAC, R.L. para compensar las transacciones que hacen los asociados con sus tarjetas de débito en esa moneda.
- 18) Se aprobó la campaña denominada "Pongamos al Cooperativismo de Moda" con el objeto de difundir los beneficios de ser asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.
- 19) Se autorizó la contratación de la firma de Auditoría Externa R&R Román Consultores, Contadores Públicos y Auditores, Sociedad Civil, para practicar la auditoría de los estados financieros de esta Cooperativa, para el periodo que comprende del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veintidós, dando cumplimiento al artículo 2 de la Norma Específica de Contratación, Registro y Calificación de Auditores Externos.
- 20) Con el objeto de mantener tasas pasivas y activas competitivas se conocieron mensualmente los análisis de las tasas de esta Cooperativa comparándolos con los de las demás Cooperativas y el Sistema Bancario Nacional y así estar en condiciones de tomar decisiones estratégicas en el momento oportuno
- 21) Se conocieron los informes de los créditos menores colocados mensualmente, para el análisis del movimiento de colocación y crecimiento de la cartera y la toma de decisiones oportunas.
- 22) Se conoció el reporte de la cartera de créditos aprobados por el Consejo de Administración durante el periodo 2017-2022, con el objeto de conocer el estado actual de los mismos para la toma de medidas oportunas en los casos que así lo requieran.
- 23) Se autorizó la compra e inversión de los siguientes bienes como parte del proceso de acompañamiento al crecimiento continuo que esta Cooperativa ha presentado:
 - 23.1) Un vehículo tipo panel APV, marca SUZUKI, para uso exclusivo del departamento de informática.
 - 23.2) Inversión al proceso de migración del Core T24.
- 24) Se aprobó la actualización de los distintos puntos de servicio que actualmente tiene esta Cooperativa, lo cual fue debidamente inscrito en INACOP.
- 25) Se conocieron oportunamente los informes Trimestrales de Calificación de Riesgos emitidos por la Administradora del Fondo de Garantía MICOOPE.

26) Para el correcto desempeño de las actividades de la Cooperativa y para afrontar de manera oportuna y adecuada los retos del año 2023, se autorizó lo siguiente:

- 26.1) Actualización del Plan Estratégico 2022-2026
- 26.2) Plan Operativo Anual.
- 26.3) Plan Empresarial de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. que se integra con el presupuesto de ingresos y egresos y las metas para el año 2023.
- 26.4) Plan de la Unidad de Cumplimiento.
- 26.5) Plan, Programa y Cronograma de la Auditoría Interna. Plan de Capacitaciones.
- 26.6) Plan de Mercadeo.
- 26.7)

27) Se aprobó la actualización del Organigrama de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. derivado al crecimiento que esta Cooperativa ha presentado.

28) 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:

- 28.1) Política de Activos Fijos Versión 01.
- 28.2) Política para la Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos de Cobranza para la Recuperación de Activos Crediticios, versión 03.
- 28.3) Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Vigilancia, versión 03.
- 28.4) Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Administración, versión 04.
- 28.5) Política de Depósitos en Cuentas a Nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, Responsabilidad Limitada, constituidas en Bancos del Sistema, versión 03.
- 28.6) Política para la Novación de Prestamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente, versión 03.
- 28.7) Política de Créditos Cancelados Anticipadamente, versión 3.
- 28.8) Política Conozca a sus Dirigentes y Empleados, versión 05.
- 28.9) Política de Monitoreo y Comportamiento Transaccional, versión 04.
- 28.10) Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo, versión 04.
- 28.11) Política para la Administración Integral de Riesgos, versión 01.
- 28.12) Política para la Administración del Riesgo Operacional, versión 01.
- 28.13) Política Conozca a su Asociado y/o Usuario, versión 06.

28.14) Manual de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo, versión 05.

28.15) Política de Cobranza, versión 03.

28.16) Política de Depósitos en cuentas a nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. versión 04.

Miembros Directivos

29) Se participó en las Asambleas celebradas por: Columna, Compañía de Seguros, S.A; Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala; Fondo de Retiro de los Empleados del Sistema FENACOAC y Juntas Regionales, nombrándose entre los Directivos a los delegados respectivos.

30) Se llevó a cabo la 55°. Asamblea General Ordinaria de Asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. en forma física con participación virtual, en la que se presentó información Administrativa y Financiera de los años 2019, 2020 y 2021; y, en la que se eligieron a los directivos tanto del Consejo de Administración como a los de Comisión de Vigilancia que sustituyeron a los que finalizaron el periodo para el cual fueron electos.

31) Los Directivos que tomaron posesión en el año 2022, conocieron el mapa estratégico de la Cooperativa y las instituciones que integran el Sistema MICOOPE, lo cual permitió tener un panorama de la situación actual y retos a los que se enfrenta la institución. Así mismo se capacitaron en los siguientes temas:

- 31.1) Proceso de Análisis de Créditos.
- 31.2) Gestión de Cobro Cartera Vigente.
- 31.3) Gestión de Cobro Cartera Depurada.
- 31.4) Creación, Revisión y Auditoría de Políticas.
- 31.5) Proceso de Formalización de Créditos y Proceso de Asignación de Cobranza.
- 31.6) Reclutamiento, Selección, Promoción y Beneficios a Colaboradores.
- 31.7) Portafolio de Productos Financieros.

32) Se sostuvo reunión con personeros de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala, para promover un acercamiento entre ambas entidades.

33) Se participó en la III Jornada de Transparencia y Rendición de Cuentas, organizada por el Fondo de Garantía MICOOPE, en la que se conocieron los indicadores de la situación financiera y de riesgo del Sistema y del Fondo de Garantía, así como las reservas técnicas y posición patrimonial.

- 34)** Se participó en la Jornada de Administración Cooperativa y Gestión de Riesgos, titulada “Educación Financiera, Clave para la Gestión de Riesgos”, organizada por el Fondo de Garantía, como parte de su estrategia para velar por la solidez, estabilidad y solvencia de las cooperativas del Sistema MICOOPE.
- 35)** Se participó en el evento “Planeación Estratégica, Definiendo el Rumbo de MICOOPE”, realizada por FENACOAC, R.L.
- 36)** Se participó en la Capacitación denominada “El Rol de los Órganos Directivos y Gerentes en Materia de Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y el Financiamiento al Terrorismo”.
- 37)** Se participó en el Encuentro de Directivos del Sistema MICOOPE.
- 38)** Se aprobó la convocatoria para candidato a miembro directivo de la Comisión de Vigilancia de esta Cooperativa, que será electo en la Asamblea General Ordinaria de Asociados del año 2023.
- 39)** 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 Guadalupeana, Responsabilidad Limitada, se nombró a los Directivos del Consejo de Administración que integraron el Comité de Evaluación que calificaron a los asociados que se postularon como candidatos a Directivo de la Comisión de Vigilancia.

 <hr/> Oscar Estuardo Paiz Lemus Presidente	 <hr/> Israel Guerra Revolorio Vicepresidente
 <hr/> Edna Patricia Berganza Sosa Secretaria	 <hr/> Evelyn Carola Ramirez del Cid Vocal I



COOPERATIVA
GUADALUPANA



PRÉSTAMO
HIPOTECARIO

Hasta **Q 9 millones**



Consolidación
de deudas



Compra de vivienda
nueva o usada/ terrenos
o apartamentos



Construcción o
remodelación



Capital de
trabajo para proyectos



Comisión de Vigilancia

Informe comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022

- 01)** Se prepararon los informes de actividades correspondientes a los cuatro trimestres del año 2022.
- 02)** Se revisaron los informes financieros mensuales correspondientes al año 2022, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Fiscalizador las recomendaciones de continuar con el cumplimiento de las metas y el plan para alcanzar los Indicadores Perlas.
- 03)** Se revisaron varias cuentas contables de activo, pasivo y capital; así como sus integraciones en diferentes períodos, dejando las observaciones en las actas correspondientes.
- 04)** Se revisaron los informes mensuales de Auditoría Interna correspondientes al año 2022, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Fiscalizador recomendaciones de continuar con el seguimiento a las observaciones emitidas para reforzar las áreas de mejoras encontradas.
- 05)** Se realizaron reuniones trimestralmente con Auditoría Interna, para presentación de los avances de su programación anual 2022.
- 06)** Se realizó el plan operativo anual (POA) de la Comisión de Vigilancia, el cual incluyó los aspectos básicos y necesarios para la realización y ejecución de sus funciones como Órgano de Fiscalización de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.
- 07)** Se elaboró el Cronograma de Actividades específicas que desarrolló la Comisión de Vigilancia de forma mensual durante el año 2022.
- 08)** Se emitió el dictamen sobre los estados financieros con base a la Información Financiera, Informe de Auditoría Interna y Dictamen de Auditoría Externa al 31 de diciembre de 2021; que fue presentado en la Memoria de Laborales de la 55 Asamblea General Ordinaria Obligatoria.
- 09)** Se dio lectura a las actas del Consejo de Administración emitidas durante el año 2022, con el propósito de observar los acuerdos y decisiones que se tomaron por parte de dicho órgano como responsable de la dirección de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.
- 10)** Se participó en las Reuniones Conjuntas trimestrales celebradas durante el año 2022, en las cuales se conoció la información financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L. y además se presentaron los informes de actividades trimestrales del Consejo de Administración y de la Comisión de Vigilancia.
- 11)** Se revisaron los informes Trimestrales de Calificación de Riesgos al 31 de marzo, 30 de junio y al 30 de septiembre de 2022, en este último el Fondo de Garantía MICOPE informó que la calificación de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L.
- 12)** Se analizaron los informes del Oficial de Cumplimiento emitidos de forma trimestral, en los cuales se observaron las revisiones sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en la Cooperativa, se recomendó continuar con las obligaciones de la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y velar por el cumplimiento del programa de capacitación de los empleados para la adecuada aplicación de las políticas.
- 13)** Se revisaron los arqueos de caja practicados por Auditoría Interna, en los que no se observaron diferencias significativas, recomendando que se cumplan con las políticas y procedimientos autorizados de caja y bancos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., así como reorientar al personal sobre éstas.
- 14)** Se revisaron conciliaciones bancarias en quetzales y dólares, recomendándose dar seguimiento a las cuentas bancarias que poseen cheques en circulación, para que no excedan de los 6 meses y verificar el tipo de cambio al cierre del día del término de la conciliación.

- 15)** Se participó en la 55ª. Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., celebrada el día 26 de marzo de 2022, donde se eligieron a los señores Carlos Estuardo Ibañez Núñez y Melvin Estuardo Rodas Argueta como nuevos directivos para que ocupen un cargo en la Comisión de Vigilancia, continúa como miembro directivo la señora Amalia Toc Pirir.
- 16)** Se revisó el informe de las novaciones autorizadas y desembolsadas durante el primer semestre del año 2022.
- 17)** Se revisaron las actas del Comité de Créditos Menores, Comité Técnico Gerencial y del Consejo de Administración del año 2022, de las cuales se seleccionó una muestra de expedientes de créditos aprobados y desembolsados, para la revisión de requisitos.
- 18)** Se conoció el documento que contiene el Sistema PERLAS, el cual mide un área clave de las operaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC): protección, estructura financiera eficaz, calidad de activos, tasas de rendimiento y costos, liquidez y señales de crecimiento.
- 19)** Se verificaron créditos concedidos a empleados y directivos los cuales no reflejaron mora.
- 20)** Se revisaron las actas del Comité de Activos y Pasivos, en donde se analizaron las inversiones a plazo fijo, gestiones y negociaciones necesarias en los bancos del sistema y de acuerdo a la información proporcionada no se observó que éstas superen los límites establecidos en la normativa prudencial y reglamentos internos.
- 21)** Se revisó el cuadro denominado Análisis de Cupos Financieros de forma trimestral concluyendo que la concentración no sobrepasa los límites permitidos en la normativa prudencial y reglamentos internos.
- 22)** Se conocieron las políticas y reglamentos aprobados por el Consejo de Administración durante el año 2022.
- 23)** Se participó en las diferentes capacitaciones de directivos vía zoom, durante el año 2022, organizadas por Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L.
- 24)** Se revisó la cuenta de activos extraordinarios y su recuperación en diferentes fechas del año 2022, solicitando el plan de acción respecto a los 19 activos extraordinarios que incluye dicha cartera, el cual fue proporcionado por el departamento a cargo.
- 25)** Se visitaron las agencias de Naranjo Mall y Boca del Monte de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L. con el objeto de conocer y verificar los controles y procesos que se tienen establecidos en los distintos puntos de servicio de esta Cooperativa.
- 26)** Se visitó el archivo de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L. ubicado en Boca del Monte, con el objeto de conocer la nueva ubicación y los controles que se tienen dentro del archivo.
- 27)** Se revisó el comportamiento de la morosidad en el año 2022, la cual se encuentra en cumplimiento al indicador PERLAS.
- 28)** Se revisaron las depuraciones de préstamos y tarjetas de crédito, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Fiscalizador las sugerencias respectivas para fortalecer el control interno en las cuentas de orden.
- 29)** Se revisaron los contratos por honorarios profesionales, en la cual este Órgano Fiscalizador recomienda cumplir con las normativas y reglamentos vigentes, en la elaboración de contratos por servicios profesionales los cuales apliquen con lo regulado en las normas atinentes.
- 30)** Se revisó la integración de los créditos anulados del primer semestre del año 2022, en el cual se observó que se han realizado 43 anulaciones de créditos en sistema de las diferentes agencias de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L., dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Fiscalizador las recomendaciones correspondientes para que se realicen mejoras en los procesos de colocaciones de créditos.
- 31)** Se revisó la Matriz de Prevención de Riesgos a junio 2022, en la cual se mapearon 174 eventos, de los cuales 109 representan un riesgo bajo; 37 un riesgo medio y 28 un riesgo alto. En virtud de ello se recomendó a la Unidad de Riesgos, continuar con el seguimiento a los planes presentados.
- 32)** Se revisó el informe de la Recuperación de la Cartera de Créditos al 30 de junio del año 2022, dejándose las recomendaciones correspondientes.
- 33)** Se revisaron las cuentas bloqueadas de asociados, reflejando que al 30 de junio del año 2022 se tienen 4,131 cuentas que no han tenido movimiento desde 55 hasta 234 días, lo cual generó el bloqueo de las mismas por falta de movimiento, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Fiscalizador recomendaciones a la Administración para realizar un plan de acción que motive a la actualización de datos de los asociados o bien la adquisición de algún producto de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L.
- 34)** Se revisó el reporte de las cuentas bloqueadas a activas del período comprendido del mes de julio a septiembre 2022, observando que se activaron en el trimestre 749 cuentas de las diferentes que hay como productos financieros por un valor de Q.4.76 millones de quetzales.
- 35)** Se revisó el paquete financiero del 1ero, 2do. y 3er trimestre del año 2022, que contienen información del área administrativa y gerencia general, las cuales corresponden a actualización de políticas, estados financieros, reporte de novaciones, informe de cartera depurada, informes de auditoría interna y de oficial de cumplimiento.
- 36)** Se revisó el informe de los resultados de cobro judicial interno y externo a septiembre 2022, con un total de 590 casos equivalente a Q. 22,672,522.41, de los cuales se han recuperado 354 equivalente a Q. 7,851,338.43.
- 37)** Se nombraron a los representantes del Comité de Evaluación de Candidatos que se postulan para miembro Directivo de Comisión de Vigilancia, lo cual fue informado al Consejo de Administración.
- 38)** Fueron redactadas, firmadas y aprobadas las actas correspondientes a las reuniones programadas de la Comisión de Vigilancia que soportan las funciones y atribuciones efectuadas por este Órgano Fiscalizador durante el año 2022.

Conforme a las funciones de la Comisión de Vigilancia se emite el presente informe de actividades realizadas durante el año 2022, el cual se da a conocer a la Honorable Asamblea General de Asociados, conforme a lo establecido en el artículo 41, inciso i) de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L.



Melvin Estuardo Rodas Argueta

Presidente



Carlos Estuardo Ibañez Nuñez

Secretario



Amalia Toc Pirir

Vocal



MEMORIA DE
LABORES
2022



GERENCIA
GENERAL



MSc. Cristian Alas
Gerente General

La Gerencia General es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional y busca prestar un servicio de excelencia y calidad por medio de las diferentes áreas administrativas y canales de servicio (agencias, kioscos, asesores financieros, etc.) a todos los asociados de Cooperativa Guadalupeana, su gestión se enmarca dentro de lo establecido por los Estatutos, planes y otros reglamentos.

Cada año trae consigo nuevas necesidades y el 2022 estuvo lleno de retos, donde se alcanzaron resultados positivos para Cooperativa Guadalupeana, que permitieron superar varias metas históricas, entre las cuales se destaca que, en el mes de septiembre se rompió el récord de colocación de créditos con un total de Q57,237 millones de créditos otorgados en un mes, luego en el mes de octubre se logró alcanzar los Q1,000 millones en la cartera de créditos. Se continuó con la labor de apoyo a nuestros asociados a través del otorgamiento de créditos para el desarrollo de sus proyectos, permitiéndoles reactivar su economía y tener acceso a tasas razonables.

En 2018 Cooperativa Guadalupeana contaba con una cartera de préstamos de Q660 millones logrados en 53 años de historia. A través de la actual administración con una gestión de 4 años se ha alcanzado una cartera de Q1,029 millones, creciendo durante este periodo un total de Q369 millones destinados al apoyo de nuestros asociados, generando mayores excedentes año con año a pesar de los tiempos difíciles a causa de la pandemia COVID-19 y crisis mundiales que ha afectado la economía de los guatemaltecos.

Como parte del proceso de mejora continua y en búsqueda de la excelencia, en el 2022 se incorporó el Gobierno Corporativo, que son un conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Cooperativa, así mismo con el compromiso de transparencia que exigen estas normas, se publicó en la página web de la Cooperativa, la información relacionada al Gobierno Corporativo siendo estas: normativas que lo regulan, memoria de labores e información financiera, para que sea de conocimiento de todos nuestros asociados, siendo la única Cooperativa del sistema que ha publicado esta información.

La Gerencia General también enfocó sus esfuerzos en la planeación y organización de la Cooperativa, brindando lineamientos claros que permitan a cada una de las gerencias tener presente la misión, visión y objetivos estratégicos que se definieron a través del Plan Estratégico de Cooperativa Guadalupeana, logrando así funcionar como un engranaje dentro de todo el sistema, resultado de ello se realizó lo siguiente:

- Revisión y Actualización del Plan Estratégico 2022-2026.
- Plan Operativo Anual 2023.
- Definición de Metas para el año 2023.
- Actualización del Organigrama General.
- Actualización de puestos en bandas salariales.
- Plan de Mercadeo para el año 2023.
- Plan de Capacitación para el año 2023.

Adicional a la gestión administrativa con cada una de las Gerencias de la Cooperativa, la Gerencia General y Sub-Gerencia General operativamente tienen a su cargo los departamentos de Talento Humano, Riesgos e Informática, desde los cuales en el año 2022 se realizaron los siguientes proyectos:



Tecnología e Infraestructura

- Implementación de la herramienta GeneXus para el desarrollo interno de aplicaciones, tecnología que utiliza la Inteligencia Artificial para generar código de programación a partir de un lenguaje de alto nivel, esto con el objetivo de incrementar la productividad del departamento de desarrollo de la Cooperativa.
- Implementación y desarrollo de chatbot en la página web y Whatsapp de la Cooperativa.
- Landing page para productos y servicios de la Cooperativa.
- Desarrollo de Aplicativo para Quiniela Mundialista para Asociados y colaboradores.
- Desarrollo del Sistema de Tickets.
- Desarrollo para transmisión y votación del programa Guadalupana Tiene Talento.
- Actualización a los sistemas de Estados patrimoniales, arcos, procesos judiciales, evaluación de desempeño.
- Implementación de Alta Disponibilidad entre el Data Center Primario y Secundario de la Cooperativa.
- Revisión y certificación de red interna de la Cooperativa y de mecanismos de alta disponibilidad.
- Ejecución de Plan de DRP (Disaster Recovery Plan) como parte de la estrategia y acciones para reestablecer los servicios de IT ante cualquier eventualidad.
- Instalación y actualización del antivirus en la totalidad de los equipos, implementando una consola para la administración y monitoreo remoto de todos los equipos.
- Ejecución del plan de sustitución de equipos por obsolescencia.
- Migración de planta telefónica.

Riesgos

La administración de los riesgos contribuye al cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, asegurando la continuidad de las operaciones y fomentando una cultura de prevención y comunicación que permita a los dueños de los procesos incluir dicha perspectiva en la toma de decisiones relacionadas al negocio, generando valor al desarrollo de nuevos productos o servicios para nuestros asociados. Durante el 2022 el departamento de Riesgos cumplió la Gestión Integral de Riesgos con el apoyo de las gerencias que integran la Cooperativa, realizando:

- Creación de Política para la Gestión de Riesgos.
- Actualización de la matriz de riesgos de cada una de las Gerencias de la Cooperativa y acompañamiento a los planes de acción.
- Implementación de controles para la mitigación de Riesgos identificados.
- Documentación de Procesos.
- Monitoreo mensual de calificación interna de los riesgos
- de liquidez, legal, de capital, operativo y de crédito de la Cooperativa.
- Seguimiento a la evaluación integral de riesgos del Fondo de Garantía del sistema MICOOPE.
- Generación de análisis de productos específicos de la Cooperativa.
- Participación en evaluación de los principales deudores.

Talento Humano

- Focus Group con los colaboradores de la Cooperativa, para conocer y mejorar continuamente el ambiente de trabajo.
- Coordinación de Actividades de Integración para Colaboradores de la Cooperativa.
- Evaluación 180° del todo el personal.
- Creación de nuevos beneficios para los colaboradores, permitiendo que cada colaborador cuente con más beneficios sin costo para la Cooperativa.



MSc. Cristian Alas
Gerente General

COOPERATIVA GUADALUPANA



AHORRO MIPLAZO *Fijo*

Fijo gana más...



Tasas de interés
competitivas



Ahorros protegidos por
el Fondo de Garantía
Micoope



Plazos Accesibles

Beneficios

MEMORIA DE
LABORES
2022



GERENCIA
FINANCIERA



Lic. Denisse Alonzo
Gerente Financiero a.i.

El informe financiero es un resumen de los resultados generados de operaciones ejecutadas durante el año 2022, en el cual se detallan los avances obtenidos durante el ejercicio.

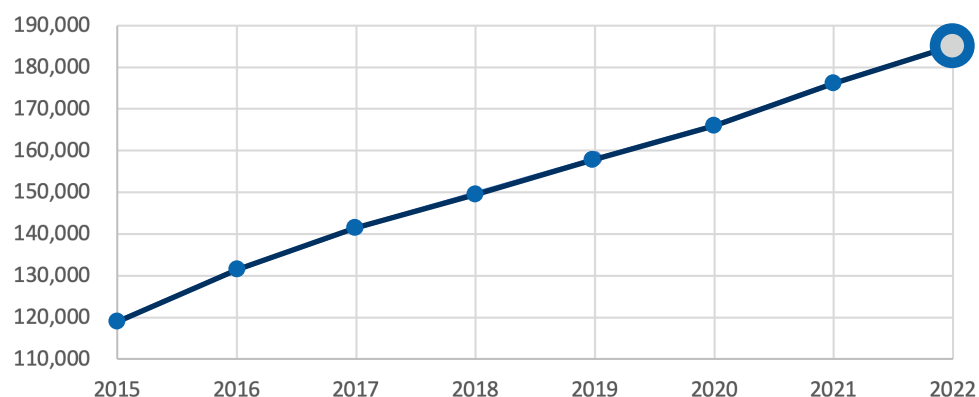
Cuántos somos

Año 2022

Durante el año 2022 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a años anteriores, finalizando el año 2022 con 185,158 asociados cooperativistas.

***Asociados adultos: 156,138**

***Asociados niños y jóvenes: 29,020**



185,158

Asociados

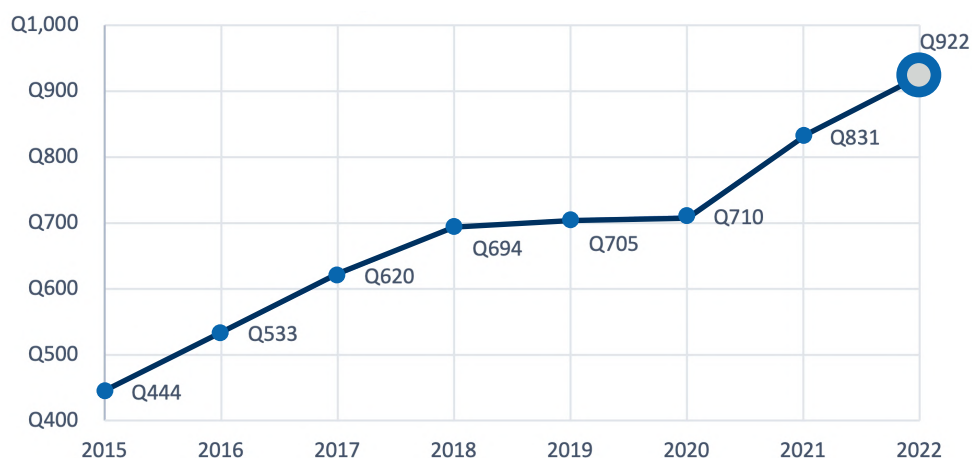
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

Depósitos de Ahorro

Año 2022

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

Los ahorros de asociados son fuente sustancial y primordial de financiamiento de Cooperativa Guadalupeana, los productos de ahorro actuales, permiten finalizar el año 2022 con Q922 millones.



Q 922 M

Depósitos de Ahorro

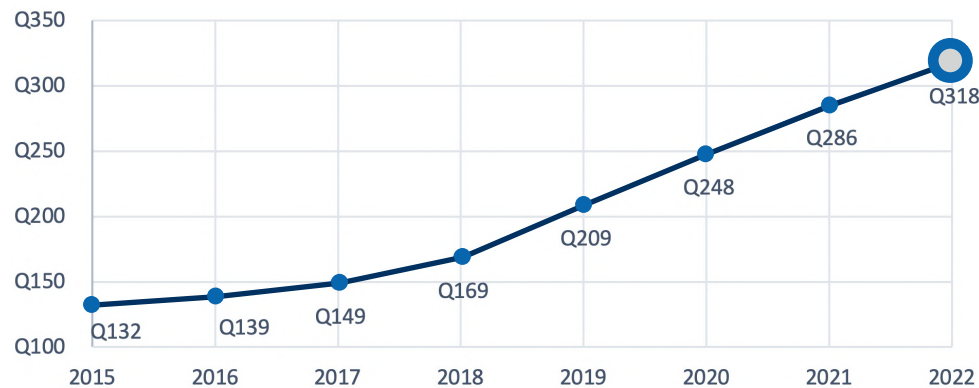
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

Aportaciones

Año 2022

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El crecimiento permanente en la cuenta de aportaciones son el resultado de la seguridad y confianza que tienen los asociados en Cooperativa Guadalupana, lo que ha permitido finalizar el año 2022 con Q318 millones.



Q 318 M

Aportaciones

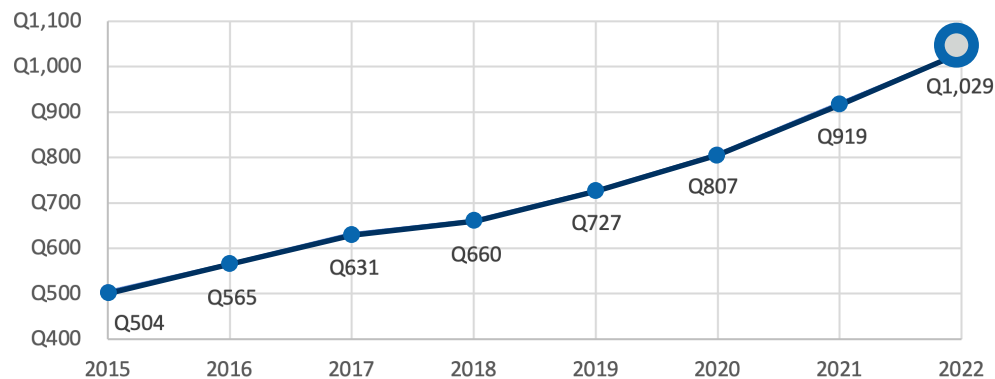
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

Cartera de Préstamos

Año 2022

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

La cartera de préstamos de Cooperativa Guadalupana se traduce como generadora de ingresos para los asociados y la Cooperativa, permitiéndole a nuestros asociados el desarrollo de sus proyectos y realización de sus sueños, en el año 2022 se cierra con la cifra histórica de Q1,029 millones en cartera de préstamos.



Q 1,029 M

Cartera de Préstamos

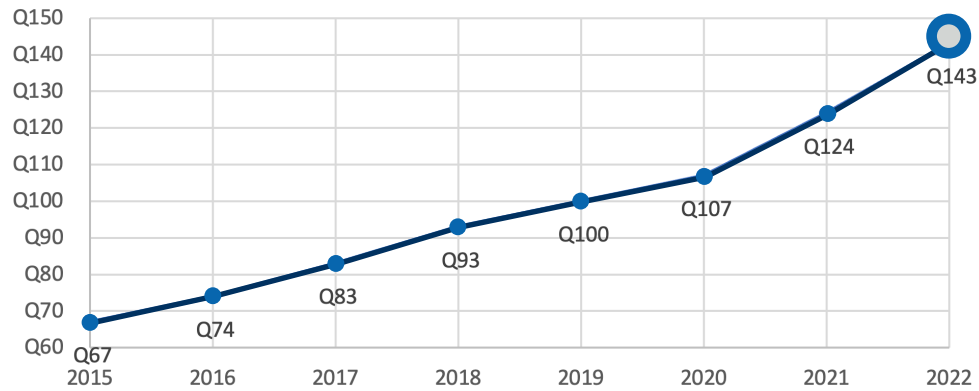
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

Capital Institucional

Año 2022

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El fortalecimiento del capital institucional de Cooperativa Guadalupeña, es el resultado de operaciones, estrategias financieras, comerciales y administrativas desarrolladas a lo largo del año, para garantizar la permanencia y solidez financiera de la Cooperativa. finalizando el año 2022 con Q143 millones de capital institucional.



Q 143 M

Capital Institucional

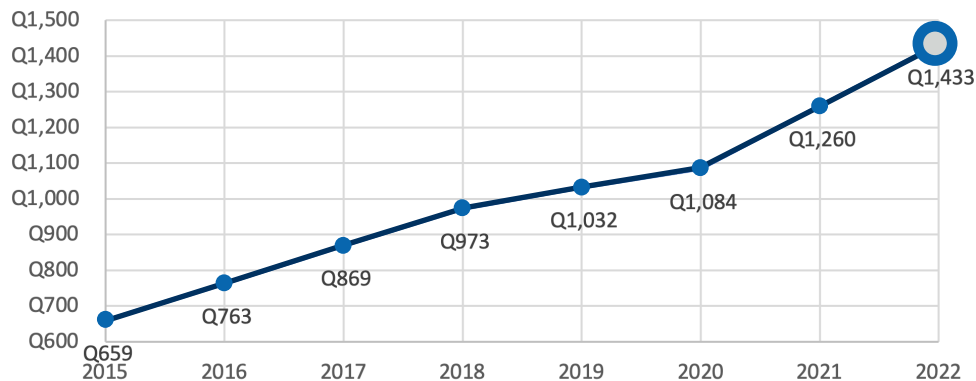
Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeña R.L.

Total de Activos

Año 2022

Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El crecimiento de nuestros activos, es el resultado de las estrategias trazadas año con año permitiéndonos finalizar el año 2022 con un total de Q1,433 millones de activos



Q 1,433 M

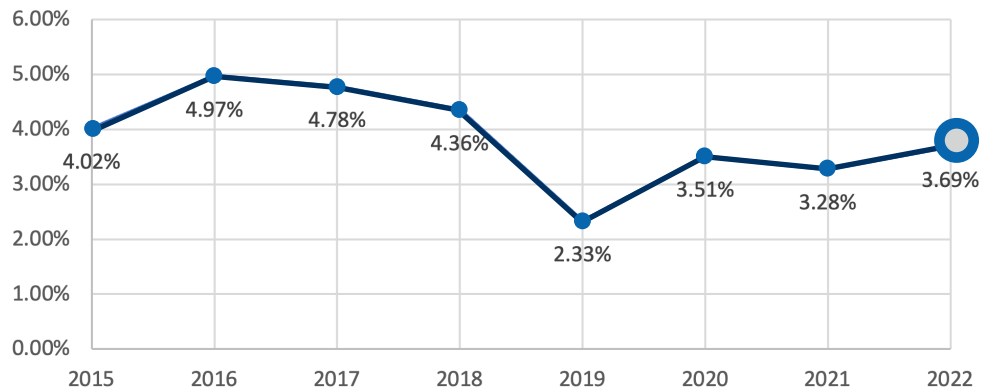
Total de Activos

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeña R.L.

Índice de Morosidad

Año 2022

En comparación de morosidad histórica se observa una tendencia favorable en el índice de morosidad de los últimos periodos, producto de estrategias y gestiones efectivas de cobranza e incremento de mandatarios, Cooperativa Guadalupana finaliza el año 2022 con indicador de morosidad de 3.69% el cual se encuentra dentro los rangos de excelencia requeridos por el fondo de garantía.



3.69 %

Indicador de Morosidad

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.



COOPERATIVA
GUADALUPANA

kash
Adiós al efectivo

Transferencias en segundos



Usando tu **tarjeta
de débito**

Descarga la App



DISPONIBLE EN
Google Play



DISPONIBLE EN
App Store



EXPLÓRALO EN
AppGallery

Evaluación de Metas

y ejecución de presupuesto 2022

EVALUACIÓN DE METAS				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
RUBRO	INCREMENTO PROYECTADO	REALIZADO	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Captación ahorros	Q 350,000,000	Q 552,179,688	Q 202,179,688	158%
Crecimiento Préstamos	Q 78,000,000	Q 107,459,171	Q 29,459,171	138%
Activos	Q 54,500,000	Q 172,641,747	Q 118,141,747	317%
Seguros	Q 8,200,000	Q 9,913,767	Q 1,713,767	121%
Incremento de Asociados	9,300	9,291	-9	99.90%
Cuentas Infantiles	780	878	98	113%
Morosidad	4.15%	3.69%	0.46%	

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE PRODUCTOS Y GASTOS				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
RUBRO	PROYECTADO	EJECUTADO	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Productos	Q 152,154	Q 160,736	Q 8,582	106%
Gastos Financieros	Q 53,395	Q 54,854	Q 1,459	103%
Gastos de Operación	Q 72,523	Q 62,401	-Q 10,122	86%
Traslado a Reservas	Q 16,722	Q 24,708	Q 7,986	148%
Resultados	Q 9,514	Q 18,773	Q 9,259	197%

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

Balance General

Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2022
(Cifras expresadas en Quetzales)

ACTIVO		PASIVO	
RUBRO	TOTAL	RUBRO	TOTAL
Disponibilidades	Q 176,058,299.15	Obligaciones Depositarias	Q 924,875,178.13
Inversiones	Q 198,469,355.03	Cuentas por Pagar	Q 28,353,884.45
(-) Estimación por Valuación	Q -	Provisiones	Q 6,003,300.43
		Otras	Q 1,702,245.83
		Otras Cuentas Acreedoras	Q 10,688,970.62
Préstamos Asociados	Q 1,029,272,724.55	Suma del Pasivo	Q 971,623,579.46
(-) Estimación por Valuación	Q (17,305,366.54)		
Cuentas por Cobrar	Q 6,296,185.39		
(-) Estimación por Valuación	Q (3,660,059.38)		
Bienes Realizables	Q 15,580,403.99	CAPITAL	
(-) Estimación por Valuación	Q (5,175,354.92)	Capital Social	Q 317,882,713.10
		Capital Institucional	Q 117,940,363.36
Inversiones Permanentes	Q 1,472,315.89	Otras Reservas	Q 6,447,025.35
		Suma del Capital	Q 442,270,101.81
Inmuebles y Muebles	Q 40,532,360.61		
(-) Depreciación Acumulada	Q (16,578,952.47)		
Cargos Diferidos	Q 1,442,374.61	Resultado del Ejercicio	Q 18,772,873.38
Transitorias Deudoras	Q 6,262,268.74		
Total Activo	Q 1,432,666,554.65	Total Pasivo y Capital	Q 1,432,666,554.65
Cuentas de Orden	Q 78,124,514.61		


Lic. Diego Arturo Constanza
Contador General


MSc. Cristian Alas
Gerente General


Lic. Danilo Morales
Gerente Financiero


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

Estados de Resultados

Al 31 de diciembre del año 2022
(Cifras expresadas en Quetzales)

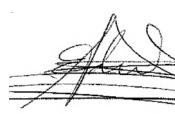

PRODUCTOS	SUBTOTAL	TOTAL
Productos Financieros	Q 145,711,180.64	
Productos por Servicios	Q 5,554,194.53	
Ingresos por Otras Fuentes	Q 50,069.62	
Total de Productos		Q 151,315,444.79
Gastos Financieros		
Gastos Financieros	Q 53,000,902.23	
Gastos por Servicios	Q 1,557,572.94	
Otros Gastos Financieros	Q 295,850.08	
Total de Gastos Financieros		Q 54,854,325.25
Margen Bruto		Q 96,461,119.54
(-) Gastos de Administración		Q 62,327,083.17
(-) Estimación Sobre Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación		Q 24,708,047.33
Utilidad en Operación		Q 9,425,989.04
(+) Otros ingresos		Q 9,420,836.45
(-) Otros gastos		Q 73,952.11
Total Otros Ingresos/Gastos		Q 9,346,884.34
Resultado del Ejercicio		Q 18,772,873.38




Lic. Diego Arturo Constanza
Contador General




MSc. Cristian Alas
Gerente 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 2022

GUADALUPANA es **M**
MICOPE

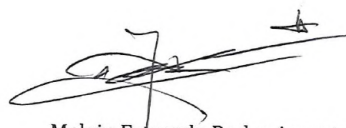
AHORROS • PRÉSTAMOS • SEGUROS • REMESAS Y MÁS


DICTAMEN COMISIÓN DE VIGILANCIA


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 2022, además para este dictamen, fueron considerados el Informe de los Auditores Independientes Román & Consultores, Contadores Públicos y Auditores, S.C; apegados a la información en ellos contenido, esta Comisión de Vigilancia hace constar que los Estados Financieros antes mencionados y presentados en la Memoria de Labores 2022 muestran en forma razonable las operaciones llevadas a cabo durante el período antes indicado.


Melvin Estuardo Rodas Argueta
Presidente


Carlos Estuardo Ibáñez Nuñez
Secretario


Amalia Toc Pirir
Vocal



www.micopeguadalupana.com.gt
PBX: 2414-3030
Oficinas Centrales, 14 Av. 1-65 Zona 14
5207-0709

ENCUÉTRANOS EN:

PLAZA ZONA 4
PLAZA FLORIDA
PORTALES
PETAPA
NARANJO MALL
MEGA 6

BOCA DEL MONTE
GRAN VÍA
SAN LUCAS
SAN NICOLÁS
PACIFIC VILLA HERMOSA
MONTSERRAT

SAN CRISTÓBAL
METROCENTRO
SANTA CATARINA PINULA
MIXCO
MIRAFLORES
PLAZA ATANASIO

PRADERA
ECO CENTRO LOS ÁLAMOS
METRONORTE
CAPITOL
TERMINAL

Certificado Fondo de Garantía



Guatemala, 26 de enero del 2023
Ref.: DE-102-2023

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

Respetables Señores:

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

El Fondo de Garantía MICOOPE tiene como función **supervisar, evaluar, monitorear y calificar los riesgos** que Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, 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 MICOOPE tiene por objeto garantizar la devolución de los ahorros y aportaciones de todos los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, 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

Dictamen correspondiente al año 2022

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



Lic. Mario Mayorga
Auditor Interno

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, sus atributos son la independencia, autoridad y ética.

Con base al Plan Anual de Auditoría Interna 2022, aprobado el 22 de noviembre de 2021 en Acta Número 25-2021 del Consejo de Administración punto décimo sexto.

El plan anual de auditoría 2022 fue basado en riesgos, y tomó en cuenta los planes y estrategias de la administración para plantearse sus objetivos y realizar las evaluaciones del período.

A través de las distintas revisiones durante el ejercicio 2022, 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 evaluaron los procesos y funcionamiento de gobierno y gestión de riesgos.
- 03) Se identificaron y ponderaron los distintos riesgos a los que está expuesta la Cooperativa en sus distintas actividades, desde la óptica de auditoría interna.
- 04) Se evaluó el estricto cumplimiento y la adecuada aplicabilidad de las leyes, reglamentos y distintas normativas y procedimientos para prevenir el LD/FT.
- 05) Se midió la efectividad de los controles de la seguridad informática de la Cooperativa.
- 06) Se midió que la Cooperativa cumpliera con la legislación nacional que le aplica, así como el cumplimiento normativo interno correspondiente.
- 07) Se evaluaron los principales procesos administrativos y operativos de la Cooperativa.
- 08) Se verificó que las actividades realizadas por la administración, fueran de acuerdo a la planificación y presupuestos autorizados por el Consejo de Administración.
- 09) 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 2022.
- 10) 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.
- 11) 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.
- 12) 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.
- 13) Se corroboró el pago puntual de los compromisos con los proveedores de bienes y servicios.


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 Guadalupeana 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 2022, lo que permite otorgarle mayor estabilidad al Patrimonio de la Institución.

Guatemala enero de 2023,


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



Auditoría Externa Independiente

Dictamen correspondiente al año 2022

R&R Román & Román Consultores,
Contadores Públicos y Auditores, S.C.

www.romanyroman.com
6ta Av. 0-60 Gran C.C. zona 4 torre profesional I Of. 911,
Ciudad de Guatemala.
administracion@romanyroman.com
(+502) 2338-0206

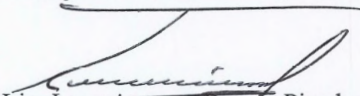
Señores
Asamblea General de Asociados
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL
PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA**

Hemos auditado, los estados financieros de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA**, que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el estado de ingresos y gastos, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y hemos emitido nuestro dictamen sobre los mismos con fecha 6 de febrero de 2023, en el que se dictaminó de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría que los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos materiales la situación financiera.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2022 y 2021, revisamos en forma selectiva el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 y el reglamento de la Ley, Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 y sus reformas, y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto No. 58-2005 y el reglamento de la Ley, Acuerdo Gubernativo No. 86-2006, así como el Manual Interno de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo elaborado por la cooperativa.

Derivado del trabajo desarrollado sobre la información revisada, en nuestra opinión, nada importante llamó nuestra atención y la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA**, ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su reglamento.

Este informe está destinado únicamente para información y uso de la Asamblea General de Asociados, Consejo de Administración, Comisión de Vigilancia y la Gerencia de la Cooperativa.


Lic. Jorge Augusto Román Pineda
Contador Público y Auditor
Colegiado CPA-4167

Guatemala, 6 de febrero de 2023

 **PrimeGlobal**
An Association of
Independent Accounting Firms

INFORME DE AUDITORIA EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores

Asamblea General de Asociados

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL
PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA**

Presente

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA** (la entidad), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas. Estos estados financieros han sido preparados considerando la Normativa Prudencial regulada por el Fondo de Garantía MICOPE, con las prácticas contables utilizadas en estas entidades, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa; y son responsabilidad de la administración de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría.

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la entidad al 31 de diciembre de 2022 y 2021, así como de sus resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, estados de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con la Normativa Prudencial regulada por el Fondo de Garantía MICOPE, y las prácticas contables utilizadas; así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo la auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del Auditor* en relación con la auditoría de estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la entidad de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código Ética del IESBA) y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Como se describe en la nota 3, Principales políticas contables utilizadas para la preparación de los estados financieros de la entidad; hacemos de referencia al inciso f), donde se indica que los estados financieros adjuntos han sido preparados considerando la Normativa Prudencial regulada por el Fondo de Garantía MICOPE, con las prácticas contables utilizadas en estas entidades, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa; y son responsabilidad de la administración de la Cooperativa. Dicha práctica contable difiere sustancialmente de las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF-, consecuentemente, los estados financieros adjuntos no pretenden presentar la situación financiera ni los resultados de sus operaciones, ni sus flujos de efectivo de conformidad con dichas normas. Nuestro informe está destinado exclusivamente para los asambleístas de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, Responsabilidad Limitada**; y no debe ser distribuido a otras partes ni utilizado para otros fines, sin autorización expresa de la entidad. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con este asunto.

Párrafo de énfasis

Al 31 de diciembre de 2020 el país ha sido afectado por la pandemia del Coronavirus COVID-19, información que ha sido revelada en las notas a los estados financieros en nota 21 Hechos Posteriores, ésta no afecta los estados financieros al cierre del ejercicio auditado al 31 de diciembre de 2022 y 2021 por no generar ajustes o reclasificaciones en la información financiera, es un hecho que a juicio del auditor se considera importante revelar debido a que podría afectar la economía de la entidad de acuerdo a las circunstancias y que es importante que sea del conocimiento de los usuarios de los estados financieros.

Otra cuestión

Los estados financieros de **Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, Responsabilidad Limitada**, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 fueron auditados por otro auditor que expresó una opinión favorable sobre dichos estados financieros el 31 de enero de 2022.

Responsabilidad de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros, de conformidad con la Normativa Prudencial regulada por el Fondo de Garantía MICOOPE, con las prácticas contables utilizadas en estas entidades, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa y del control interno que la dirección considere necesarios para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

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

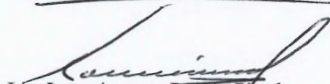
Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

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

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrecciones materiales de los estados financieros, ya sean por fraude o error, diseñamos y realizamos los procedimientos de auditoría para responder a esos riesgos; y obtenemos evidencia de la auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material resultante de fraude es mayor que de aquella resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, distorsión, o anulación del control interno.
- Obtenemos conocimiento de control interno importante para la auditoría, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como cooperativa en funcionamiento. Si en dado caso concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la entidad deje de ser una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros de la entidad incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación fiel.
- Obtuvimos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de la entidad para expresar una opinión sobre los estados financieros.

Comunicamos a los responsables del gobierno corporativo de la entidad lo relacionado con situaciones importantes, entre otras cuestiones; alcance, momento, la realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos detectados, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identifiquemos en el transcurso de la auditoría.



Lic. Jorge Augusto Román Pineda
Contador Público y Auditor
CPA-4167

Guatemala, 6 de febrero de 2023

COOPERATIVA
GUADALUPANA

Abre tu
CUENTA de
AHORRO 

Tasas de interés atractivas

Cuenta **Aportaciones**
Activa los beneficios de mi Cooperativa.

Cuenta **Plata**
Dando vida a mis Sueños.

Cooperativa Kids
Mi cuenta de ahorro feliz

MI Cuenta **FUTURO**
El camino para lograr mis metas.

AHORRO **MIPLAZO Fijo**
Fijo gana más...

cuenta **MIPROMESA**
Mi plan de ahorro para el futuro



MEMORIA DE
LABORES
2022



GERENCIA
NEGOCIOS



Lic. Lester Alvarado
Gerente de Negocios y Mercadeo

La Gerencia de Negocios y Mercadeo finaliza un año de retos y desafíos, pero sobre todo con logros alcanzados los cuales fueron superados gracias a la bendición de Dios nuestro creador, a la guía de nuestro Consejo de Administración y el apoyo de nuestro Gerente General, al trabajo en equipo de las otras gerencias de la Cooperativa, pero sobre todo por el compromiso de nuestros colaboradores que cada día dieron la milla extra para culminar este año con excelentes resultados.

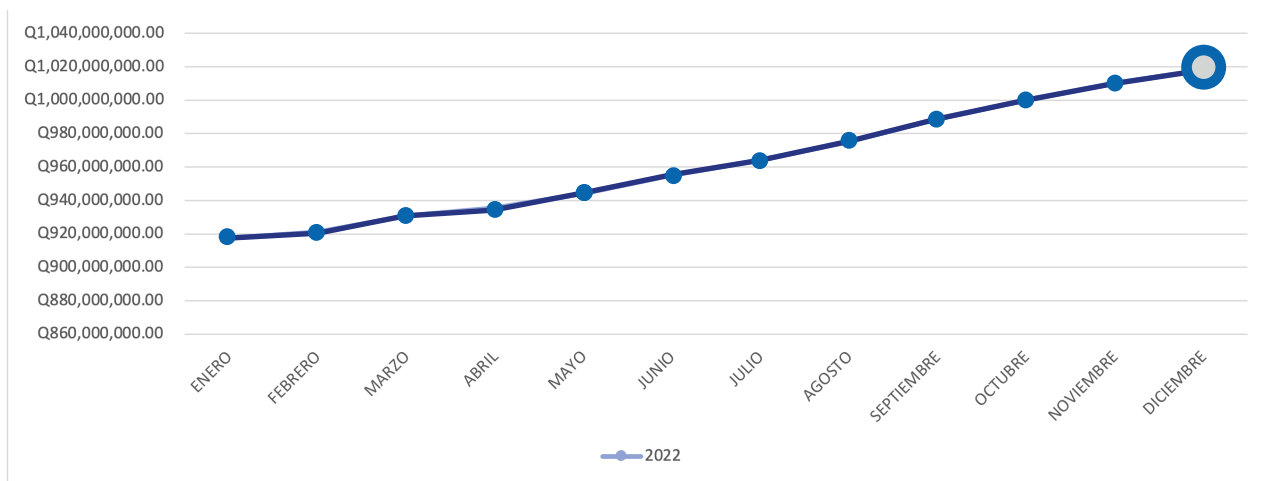
Logramos mantener y mejorar las expectativas de nuestros asociados en el servicio ya que se obtuvo una calificación por encima de 90 puntos y con esto fomentamos la nueva experiencia Guadalupana.



Colocación de Créditos

Este 2022 es un año histórico para Cooperativa Guadalupana en el mes de septiembre se logro desembolsar arriba de Q. 57MM que es una colocación histórica en un solo mes, y lo más importante logrado este año es llegar a una cartera de créditos de mil millones de Quetzales.

Crecimiento mensual Cartera de Créditos



Ventas y Televentas

En ventas, seguiremos reforzando el área con asesores financieros de alto rendimiento tomando en cuenta el éxito que se tuvo en el 2022, principalmente ofreciendo créditos millonarios a los asociados con tasas de interés competitivas en el mercado principalmente para capital de trabajo compra de terreno, y seguiremos con nuestras tasas de interés para compra de casa de nueva y usada, para poder seguir creciendo nuestra cartera de créditos millonarios los cuales se colocan a nivel nacional.

El área de Televentas tendrá un crecimiento principalmente en su fuerza de ventas debido al éxito que se tuvo en el 2022, esta área es la que más crecerá en recurso humano en este 2023, para seguir apoyando a nuestros asociados con créditos fiduciarios y seguir creando estrategias para seguir activando la economía del país a través de créditos rápidos con tasas de interés cómodas y plazos amplios.



Mercadeo

Con el objetivo de estar a la vanguardia en medios digitales y mantener el posicionamiento de marca, realizamos acciones, alianzas y toma de decisiones estratégicas, creando bases de datos de prospectos, para así llegar mes a mes a las metas y objetivos establecidos.

Mercadeo, es un departamento fundamental en Gerencia de Negocios, para fidelizar a nuestros asociados, atraer a nuevos asociados, creando una cartera amplia y llegando a más personas en el área metropolitana, manteniendo nuestra imagen actualizada y ser referentes del Cooperativismo.

Se realizaron sorteos, dinámicas digitales como la QUINIELA MUNDIALISTA 2022, campañas estacionales como stands navideños en actividades, activaciones en puntos estratégicos como Pasos y Pedales de Avenida Las Américas, comunicadas y difundidas en nuestras distintas redes sociales.

Se ejecutaron investigaciones de mercado con el fin de ubicarnos en puntos estratégicos, análisis de grupos objetivos y del mercado metropolitano, para ofrecer un mejor servicio, ser competitivos y referentes en el sector financiero.

Crecimiento en nuestra Comunidad Digital



Activaciones



Activación: Pasos y Pedales , temática navideña



Activación: Pasos y Pedales , temática mundial

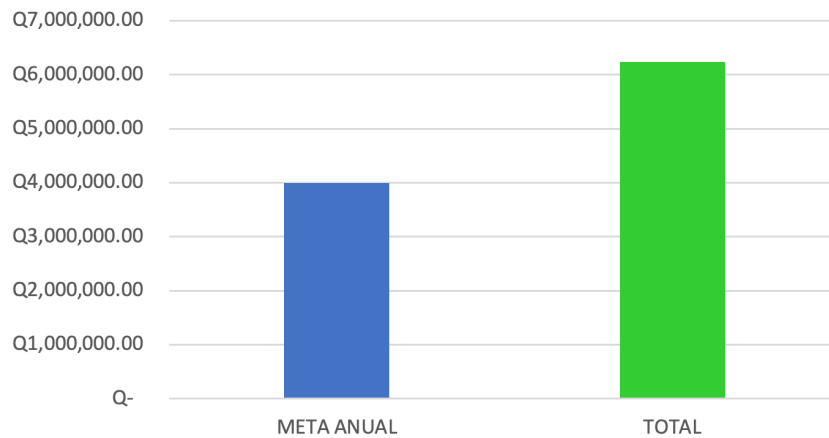
Tarjetas de Crédito y Débito

- 01) Durante el año 2022 se mejoró la operabilidad de todas nuestras tarjetas de crédito y débito. Nuestros asociados podrán recuperar su PIN en caso de olvido, realizar compras por canales digitales y realizar retiros en todas las redes de ATM´s de Guatemala y mundialmente en redes VISA.

02) Se sustituyeron 2,976 tarjetas de crédito y 2,710 tarjetas de débito sin costo alguno para nuestros asociados. Las nuevas tarjetas cuentan con una mejor tecnología y mejores niveles de seguridad (VISA RISK MANAGER y MONITOR PLUS) que les permitirá a nuestros asociados tener una mejor experiencia en pagos locales e internacionales.

03) Se superó la meta anual establecida en colocación de tarjetas de crédito, logrando un 156%.

Colocación de Tarjetas de Crédito



04) Para que nuestros asociados puedan mantener y llevar un mejor control y orden en sus finanzas, se implementó el envío mensual de estados de cuenta de tarjeta de crédito a través de correo electrónico.

05) Premiando la preferencia de nuestros asociados por el uso y buen manejo de nuestra tarjeta de crédito, se les incremento el límite a 941 asociados, siendo un total de Q1,745,927.51 de límites ampliados durante el año 2,022.



MEMORIA DE
LABORES
2022



GERENCIA
JURÍDICA



Lic. Oscar Fuentes
Gerente Jurídico

Concluimos el año 2022 con resultados extraordinarios, materializando el esfuerzo, compromiso y responsabilidad de cada área, aplicamos las mejores estrategias para contrarrestar los efectos económicos y financieros que ocasionó la Pandemia Covid-19, así como otros conflictos globales, que afectaron la economía de los guatemaltecos, en especial la de nuestros asociados.

El equipo de trabajo de la Gerencia Jurídica contó con el apoyo del Consejo de Administración, de la alta Gerencia y demás gerencias, implementando acciones que coadyuvaron al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, contribuyendo al crecimiento y desarrollo económico de La Cooperativa.

Conforme a los resultados alcanzados podemos resaltar la disminución del índice de la cartera de crédito en Pre mora y la sostenibilidad de los indicadores de mora (por debajo de la meta institucional), así como la resolución de casos en la vía judicial y administrativa.

El apoyo de nuestra Área de Tecnología fue importante en la automatización de procesos claves, permitiendo mayor productividad y control en las operaciones, contribuyendo al desarrollo tecnológico, digital y modernización de la Cooperativa.

Reafirmamos nuestro compromiso de hacer realidad nuestra 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 contribuir al crecimiento de Cooperativa Guadalupeana.

El equipo de trabajo de la Gerencia Jurídica, agradece primeramente a nuestro creador por habernos concedido vida y salud para trabajar en beneficio de nuestra noble institución, así mismo al Consejo de Administración y Alta Gerencia de la Cooperativa, por la confianza y apoyo brindado en el año 2022, ratificando nuestro compromiso en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas para el año 2023.

A continuación nos complace presentarles los logros y éxitos obtenidos en el año 2022:

Archivo



Se realizó el inventario, digitalización y depuración de 6,015 expedientes de cuentas canceladas, 15,087 créditos cancelados y 24,000 IVES, liberando con ello espacio en el Archivo General para el resguardo de nueva documentación, con el objeto de asegurar la información de nuestros asociados.

Se creó un plan de comunicación y retroalimentación efectiva, con el propósito de darles a conocer a las áreas que envían documentación, los diferentes procesos administrados y ejecutados por el archivo general.

En cumplimiento a los objetivos establecidos para el año 2022, se concluyó con el inventario del 100% de expedientes resguardados por el Archivo General de Cooperativa Guadalupeana, mejorando su administración y control.

Con apoyo del área de Informática, se creó el Dercas para el desarrollo del sistema que permitirá la automatización de todos los procesos a cargo del Archivo General, coadyuvando a la modernización de Cooperativa Guadalupeana.

Durante el año 2022, se capacitó al personal en todo lo relacionado a seguridad industrial con el propósito de afianzar su expertis en el manejo de herramientas y planes de acción ante cualquier siniestro, con el objeto de resguardar y proteger eficientemente la información de los asociados.

Jurídico



En cumplimiento a la ejecución de las metas establecidas en el plan operativo 2022, se realizaron investigaciones extraordinarias en registros públicos con el objeto de aumentar la recuperación de los adeudos en favor de La Cooperativa.

Conforme a la estrategia establecida para el año 2022, se actualizaron los procedimientos administrados por el área jurídica, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en cada una de las operaciones y mejorar el servicio hacia el cliente interno y asociados.

Con el propósito de asegurar la correcta ejecución de los procesos, se implementó la evaluación de normativas internas al equipo de la Gerencia jurídica, fortaleciendo el conocimiento de la misma, para proporcionar soluciones eficientes e integrales a los asociados y cliente interno.

Durante el año 2022 se crearon medidas y alternativas de pago que permitieron una mayor cobertura y alcance en la negociación y resolución de cartera, brindando soluciones financieras a nuestros asociados para solventar el incumplimiento de pago.

Como parte de la mejora continua se reestructuraron los controles e inventarios de los procesos judiciales, con el objeto de centralizar la información, atendiendo de forma oportuna y eficiente los requerimientos de nuestros asociados.

Cartera Depurada



Se realizaron avances significativos en la creación del sistema de cobros en conjunto con el departamento de desarrollo, para una eficiente gestión de cobranza, como una herramienta que automatice el control y la gestión de la cartera depurada, contribuyendo a la modernización de los procesos de Cooperativa Guadalupana.

Durante el año 2022 el área de Cartera Depurada fue referente en Cultura Servicio alcanzando resultados excepcionales, al brindar soluciones al cliente interno y alternativas de pago, a los titulares de los adeudos, con el objeto de solventar su situación crediticia.

Por medio de las estrategias desarrolladas se logró la venta de activos extraordinarios, que dio como resultado un 150% del alcance de la meta establecida en el plan operativo 2022, Coadyuvando en la recuperación de capital a favor de la Cooperativa.

Con la implementación de estrategias innovadoras y la conformación de un equipo de trabajo capacitado, se sobrepasó la meta de cartera depurada, establecida en el plan operativo 2022, logrando con ello un 154.49% de la meta anual de recuperación, obteniendo un resultado histórico en los indicadores.

Como parte de la ejecución de los planes de acción, en el año 2022 se crearon alianzas estratégicas que permitieron una mayor cobertura y alcance en la localización, negociación y resolución de cartera, brindando soluciones financieras, que permitieron la cancelación de activos crediticios.

Análisis de Créditos



Atendiendo a la mejora continua en este año se dio inicio a la sistematización de procesos que se realizan de forma manual, esto contribuye a brindar una respuesta en el menor tiempo posible de las solicitudes de crédito procesadas por el Departamento. Coadyuvando a dar soluciones efectivas y eficientes a nuestros asociados.

Como parte de la modernización y con la finalidad que todos los analistas de créditos cuenten con las herramientas necesarias para la realización de su trabajo de manera eficiente, se realizó la entrega de equipo de computo de última generación para todo el personal del área, esto ayuda a que todos los colaboradores puedan realizar su labor de la mejor manera. Asimismo, asegurar los tiempos de respuesta en el procesamiento adecuado de los créditos concedidos. Cabe mencionar que en este año se alcanzó la meta de mil millones en la cartera de créditos concedidos por la Cooperativa, de los cuales en su gran mayoría fueron analizados por esta área.

Para materializar todos los cambios y acciones implementadas, se alcanzó un tiempo máximo de respuesta de 24 horas, permitiendo brindar un servicio de calidad y eficacia a nuestros asociados. Asimismo, se alcanzó un nivel de mora de 3.69% lo cual refleja la calidad con la que se analizan las solicitudes de crédito en nuestro Departamento.

Premora



Haciendo uso de la tecnología, se logró la implementación de herramientas de comunicación de apoyo, tales como: el envío o recepción de mensajes de texto y mensajes de voz, lo cual permitió una relación estrecha con los asociados y colaboradores de la Cooperativa, siendo esta fluida.

Con el firme compromiso en la recuperación de la cartera de Pre-mora, se implementaron acciones estratégicas de cobranza que nos permitió alcanzar un indicador de excelencia del 4.23%, superando todos los meses la meta institucional y marcando un impacto positivo en los indicadores financieros de la Cooperativa.

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

En el año 2022 el equipo de Pre-Mora obtuvo resultados de excelencia en cultura de servicio, reafirmando el compromiso de brindar soluciones y alternativas efectivas en beneficio de nuestros asociados y cliente interno.

Cobros



Las secuelas que nos deja la emergencia sanitaria COVID19 y sus diferentes variantes, niveles de inflación y desempleo, conllevó a la implementación de estrategias de cobranza, enfocadas al apoyo de nuestros asociados permitiendo alcanzar y mantener la estabilidad del indicador de morosidad durante el transcurso del año, con un promedio del 3.69%, resultado del esfuerzo, compromiso y responsabilidad del equipo de trabajo de Cobros.

Implementación de la herramienta tecnológica "Issabel" con la cual podemos realizar supervisiones de calidad a las llamadas de cobranza, con la finalidad de brindar un servicio de excelencia a todos los Asociados.

Acorde a la Filosofía y Cultura de Servicio de Cooperativa Guadalupana, se mantiene una actualización continua de las Políticas de Cobranza y Política de Novación de Prestamos y Tarjetas de Créditos en Mora Vigente, enfocadas a proporcionar al asociado deudor con anuencia de pago, opciones de negociación efectivas para solventar el impago que presenta.

Durante el año 2022 el área de Cobros alcanzó resultados excepcionales en Cultura y Servicio, acorde a "La Nueva Experiencia Guadalupana" a través de la integración del personal, brindando un servicio positivo con responsabilidad en favor de nuestros asociados.

Implementación de programas de capacitación anual al personal de Cobros con la finalidad de afianzar su expertis en procesos de Cobranza, desempeño, liderazgo, desarrollo personal y control de emociones enfocadas en mantener una comunicación asertiva y de respeto con nuestros asociados.

COOPERATIVA GUADALUPANA



Con la **TARJETA** de **CRÉDITO**

Disfruta de los mejores **BENEFICIOS**



Membresía,
seguro contra
fraude y robo

GRATIS



Tasa de interés
mensual



Consultas en
Micoope en
Línea



Compras en
Línea

MEMORIA DE
LABORES
2022



GERENCIA
ADMINISTRATIVA



Lic. Vinicio Guzmán
Gerente Administrativo

Capacitación y Desarrollo



Durante el año 2022 el departamento de Capacitación y Desarrollo realizó las siguientes actividades:

- 01) Cumplimiento del 100% del Plan de Capacitación, abarcando los diferentes departamentos y áreas de la Cooperativa.
- 02) Implementación del Programa “Reconocimiento a Colaboradores Destacados”. Fomentando así el compañerismo, compromiso y la responsabilidad social en nuestros colaboradores.
- 03) Realización de 22 talleres para asociados, con el objetivo de seguir desarrollando habilidades manuales para promover emprendimientos, hacer crecer sus propios negocios, fortalecer los conocimientos en finanzas y contribuir al desarrollo de las comunidades.
- 04) Se efectuaron 3 actividades de donaciones a las siguientes instituciones: Asilo San José Villa Nueva, Hospital Infantil de Infectología y Rehabilitación y Casa Jassiel.
- 05) Se desarrollaron diversas actividades con la finalidad de motivar al personal operativo y administrativo, así como fortalecer los valores y pilares de la Cooperativa. Estas incluyen: Aniversario de la Cooperativa, Cumpleaños, Día del Padre, Día de la Madre, Reconocimiento por buen récord crediticio, Día del Cooperativismo, Día de la Mujer, Reconocimiento por Antigüedad, Reconocimiento a hijos de colaboradores con rendimiento académico sobresaliente, Actividad Navideña para colaboradores, entre otras.
- 06) Se realizó reconocimiento de forma mensual a los puntos de servicio y departamentos administrativos destacados en Cultura de Servicio, así mismo se impartieron charlas en el transcurso del año para fortalecer la atención a nuestros asociados y compañeros de trabajo.

Procesos y Aseguramiento de la Calidad



- 01) El departamento de Procesos y Aseguramiento de la Calidad en conjunto con los líderes de cada área realizó una revisión a las normativas internas con el fin de mantenerlas actualizadas acorde a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa, de lo cual se suscribieron actas administrativas como constancia de lo realizado. Durante el año 2022, se creó y actualizó la siguiente documentación:
- 02) Se llevó a cabo la socialización de todos los documentos aprobados y/o actualizados por medio de Comunicación Interna a través de infografías y publicaciones en el Gestor Documental.
- 03) Se visitaron 24 puntos de servicio por motivo de auditorías con el objeto de comprobar la adhesión a las normativas y la implementación de los procesos.

DOCUMENTO	TOTAL	CREADOS	ACTUALIZADOS
Política	16	03	13
Manual	05	05	0
Procedimiento	20	13	07
Instructivo/Protocolo	09	07	02
TOTALES	50	28	22

- 04) Se normalizó la documentación de la Cooperativa para facilitar las actividades (estandarización de formatos, uso de codificación y control de versiones) y se elaboró la Matriz de Partes Interesadas para determinar el impacto e interés que tienen estas en relación a la implementación de sistemas de gestión de la calidad en Cooperativa Guadalupana.

Seguridad Física y Ocupacional



El departamento de Seguridad Física y Ocupacional se caracteriza por mantener el óptimo resguardo de los colaboradores, asociados e infraestructura de Cooperativa Guadalupana, es por ello que en el año 2022, se implementaron estándares de seguridad ocupacional para cumplir con los Acuerdos Gubernativos establecidos y Acuerdos Ministeriales, realizando:

- 01) Jornadas de vacunación para SARS CoV2 (COVID-19).
- 02) Actualización de botiquines de primeros auxilios en cada punto de servicio.
- 03) Capacitación a Brigadas y Monitores sobre combate de incendios y primera respuesta ante emergencias.
- 04) Implementación de área de Enfermería en dos edificios administrativos.
- 05) Estandarización de la señalización de salud y seguridad ocupacional en todos nuestros puntos de servicio.



Operaciones de Agencias



Con el fin de mejorar la atención a los asociados durante el año 2022, se abrieron nuevas cuentas bancarias para que nuestros asociados puedan realizar sus pagos de préstamo y tarjetas de crédito, así como también depósitos de ahorro por medio de transferencia bancaria, con esto se logró agilizar el proceso de aplicación y aumentar un 54.88% el número de pagos aplicados respecto al año anterior.

Para continuar dando soporte y fiabilidad en nuestros asociados se implementaron las visitas operativas a todas las agencias con el fin de evaluar y mejorar los procesos y gestiones que se realizan en las mismas.

Además del apoyo fundamental del Área de Mesa de Control y Calidad, en la cual se revisa que la documentación de cada expediente de crédito desembolsado y tarjetas de crédito solicitados por nuestros asociados cumpla con las normas, políticas y procesos de control de calidad de la Cooperativa.

Mantenimiento e Infraestructura



El departamento de Mantenimiento e Infraestructura cumplió con la ejecución del 100% del Plan Anual de Trabajo del año 2022 y Cronograma Anual de Visitas Técnicas a las agencias para el seguimiento y control de mantenimientos, también cumplió con el cronograma de mantenimientos preventivos para las plantas de tratamiento de aguas residuales, aires acondicionados, servicios de filtros de purificación de agua potable, máquinas cuenta monedas, mantenimiento a plantas eléctricas entre otros.

- 01)** Se habilitó la clínica de enfermería en el primer nivel del edificio administrativo con el fin de brindar a los colaboradores una mejor asistencia médica.



- 05)** En octubre 2022, se realizó la remodelación y ampliación del área de Televentas habilitando 14 nuevos espacios para nuevas plazas.



- 02)** Se habilitó la cocina en el edificio anexo, para la cual se instalaron gabinetes y extractor de olores.



- 06)** Se realizó el traslado a una nueva ubicación y trabajos de remodelación de la agencia Mixco.



- 03)** Se habilitó el servicio de agua potable en el paqueo de colaboradores y se remodeló la caja de drenaje de edificio central, el cual se tiene proyectado la torre de parqueos y salón de usos múltiples para asociados.



- 07)** En diciembre 2022, se llevó a cabo el cambio de estructura de kiosco Miraflores.



- 04)** En el mes de agosto 2022, se llevó a cabo el proyecto arqueológico de rescate de parqueo de colaboradores, donde se realizaron excavaciones para el descarte de material arqueológico, con el fin de iniciar la construcción de la torre de parqueos y salón de usos múltiples para asociados.



- 08)** Se llevaron a cabo trabajos de mantenimiento general de pintura e impermeabilización del edificio administrativo zona 14 y Boca del Monte.

Propuestas de Aplicación de Excedente

Año 2022

De conformidad con lo establecido en el artículo 49° de los Estatutos de Cooperativa Guadalupana: “del resultado de operaciones de cada ejercicio, previo al cierre final, se deberán hacer las siguientes deducciones: a) Reserva irrepatriable 70%, b) Reserva institucional 20% y c) Otras que se consideren necesarias”. A continuación, se muestra el resultado de la distribución del excedente para el año 2022.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	
RUBRO	PROYECTADO
Reserva Irrepartible 70%	Q 13,141,011.37
Reserva Institucional 20%	Q 3,754,574.67
Otras Reservas 10%	Q 1,877,287.34
TOTAL	Q 18,772,873.38

Con base a la distribución anterior y lo dispuesto en el Artículo 30° inciso d) de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., a continuación, se presentan las propuestas para la aplicación del 10% del excedente generado en el año 2022.

Propuesta 1

Core Bancario T-24

Descripción:

Esta propuesta contempla amortizar la inversión a realizar por el cambio del Core Bancario T24 utilizado por la Cooperativa, como parte de una estrategia para ser más ágiles y competitivos en el mercado, a través de este sistema Cooperativa Guadalupana contará con una robusta infraestructura tecnológica que le permitirá prestar un mejor servicio a los asociados.

Objetivo:

Abonar 2 años a la inversión a realizar por el nuevo Core Bancario T-24.

Detalle de la inversión:

PAGO MENSUAL	PAGO ANUAL	PAGO PROYECTADO A 13 AÑOS
Q 75,804.91	Q 909,658.90	Q 11,825,565.72
Amortización Excedente 2022		Q 1,877,287.34
		Q 9,948,278.38

Propuesta 2

Torre de Parqueos y Salón de Usos Múltiples para Asociados

Descripción:

Este proyecto busca amortizar la construcción de la Torre de Parqueos y Salón de Usos Múltiples, proyecto que fue aprobado en Asamblea General Ordinaria Obligatoria de marzo 2022, la cual contempla la construcción de 52 parqueos para vehículos y salón de usos múltiples, ubicado en zona 14, mismo que podrá ser utilizado para la realización de bazares, capacitaciones y eventos para los asociados.

Objetivo:

Amortizar la Construcción del proyecto aprobado en Asamblea General Ordinaria de marzo 2022 "Torre de Parqueos y Salón de Usos Múltiples para Asociados y Colaboradores".

Detalle de la inversión:

Excedente aprobado para Torre de Parqueo y Salón de Usos Múltiples en el 2022.

AÑO	EXCEDENTE 10%
2019	Q 754,723.50
2020	Q 732,855.92
2021	Q 1,709,876.54
TOTAL	Q 3,197,455.96

Aplicación del Excedente 2022 más Excedente Aprobado

AÑO	EXCEDENTE 10%
2019	Q 754,723.50
2020	Q 732,855.92
2021	Q 1,709,876.54
2022	Q 1,877,287.33
TOTAL	Q 5,074,743.29

Excedente año 2022.

AÑO	EXCEDENTE 10%
2022	Q 1,877,287.33
TOTAL	Q 1,877,287.33

Vista exterior



Bazares



Convenciones





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
- 📍 1ra. 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 ave. 4ta calle, esquina zona 1 de Mixco

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 Nicolás

Atanasio

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

Naranja Mall

- ☎ PBX 2414-3022
- 📍 Zona 4 Mixco, C.C. Naranja Mall Condado Naranja

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
- 📍 Km. 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

COOPERATIVA GUADALUPANA

Para mayor información
visita nuestro sitio web



 5207-0709  2414-3030



Fotografía: Agencia Mixco