

COOPERATIVA GUADALUPANA

2023



MEMORIA DE
LABORES



Misión

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

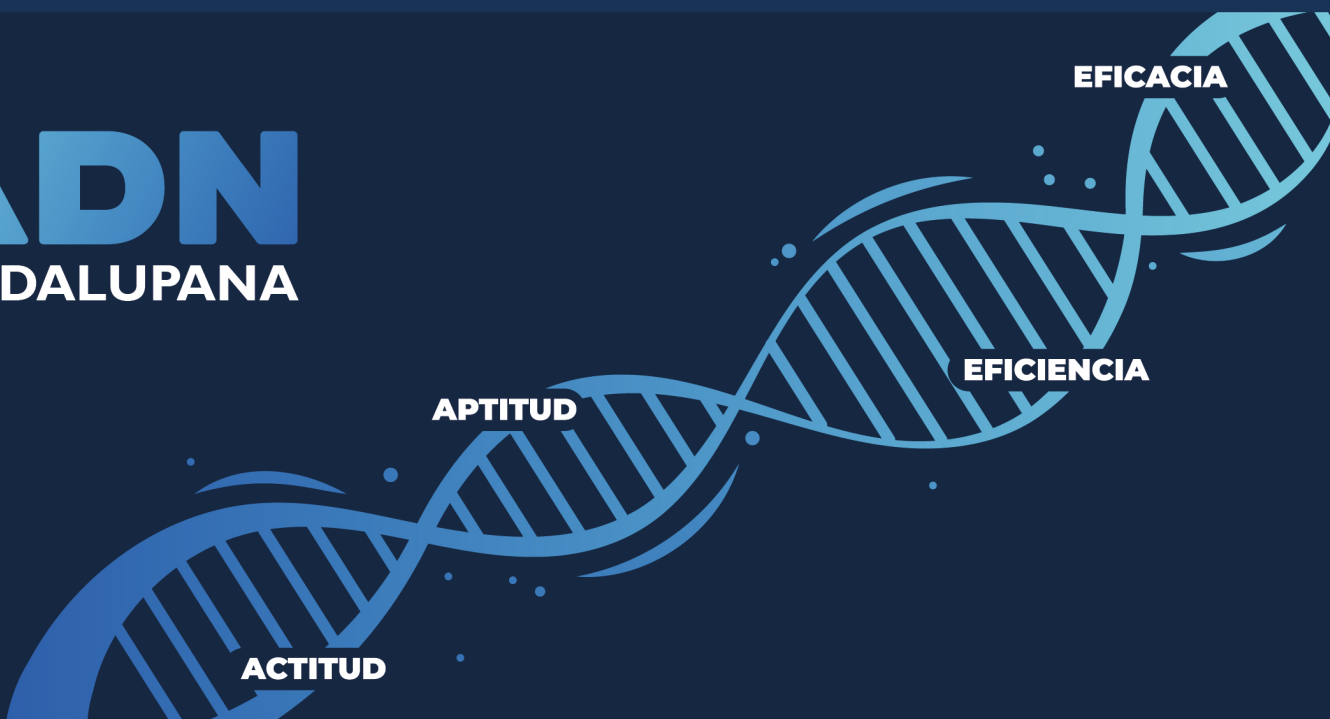


Visión

Ser referentes del Cooperativismo en el ahorro y crédito, que aporta al desarrollo económico y social de nuestros asociados y su entorno.

ADN

GUADALUPANA



EFICACIA

EFICIENCIA

APTITUD

ACTITUD



“ El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. La habilidad de dirigir logros individuales hacia objetivos organizacionales. Es el combustible que permite a la gente común alcanzar resultados poco comunes. ”

Andrew Carnegie

Índice

- ▶ **01** Mensaje de Presidente
- ▶ **02** Informe Consejo de Administración
- ▶ **03** Informe Comisión de Vigilancia
- ▶ **04** Informe Gerencia General
- ▶ **05** Informe Gerencia Financiera
Auditoría Interna
Informe Auditoría Externa Independiente
- ▶ **06** Informe Gerencia de Negocios y Mercadeo
- ▶ **07** Informe Gerencia Jurídica
- ▶ **08** Informe Gerencia Administrativa
- ▶ **09** Responsabilidad Social Empresarial

► Mensaje del presidente

Informe 2023




Dr. Oscar Estuardo Paiz Lemus
Presidente

Estimados y respetables asociados y asociadas de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., es un honor dirigirme a ustedes con motivo de la celebración de la Asamblea Anual de nuestra Institución, en la que se conocen las actividades realizadas durante el año que recién concluyó.

La economía en el año 2023, fue impactada por la coyuntura mundial como las guerras en Ucrania y de la Franja de Gaza, lo que elevó a nivel global los precios de los combustibles, fertilizantes y otros productos, asimismo se suman eventos internos como la incertidumbre política propia de un año electoral con factores como manifestaciones y bloqueos a nivel nacional, a lo anterior debe agregarse el fenómeno denominado como la nueva normalidad, que se derivó por la pandemia COVID-19, impactando en la economía guatemalteca, que concluyó con una inflación superior al 4%.

Todo esto, nos obligó a efectuar mayores esfuerzos que los realizados en años anteriores, para llegar a los excepcionales resultados que ahora se ven reflejados, motivo por el cual, estamos satisfechos del trabajo realizado ya que tanto autoridades como colaboradores de esta Cooperativa, han demostrado su plena identificación con el compromiso adquirido, demostrando que nuestra institución está inyectada de Actitud, Aptitud, Eficiencia y Eficacia, brindando una atención óptima a nuestros asociados.

Gracias a todos ustedes, nuestros asociados, es que en el año 2023, Cooperativa Guadalupeana arribó a su 58 aniversario, gozando de una trayectoria de solidez y liquidez en el mercado, ganándose con ello, la confianza de los guatemaltecos. Continuamos promoviendo acercamiento a los asociados de esta Cooperativa, con diversos talleres diseñados para inspirar, educar y promover su desarrollo personal y profesional, y así, contribuir al desarrollo socioeconómico de cada uno. Los valores cooperativistas de integridad, disciplina, compromiso, respeto, empatía y espíritu cooperativo han sido nuestros estandartes, trabajando unidos para proteger sus aportaciones, ahorros e inversiones. Cada uno de ustedes son nuestro principal motor, por ello, cada día nos esforzamos por tener una cooperativa más humana y atenta a las necesidades de nuestros asociados. Servirles ha sido nuestro principal objetivo y hacer crecer más a nuestra Cooperativa es nuestro sueño.



Oscar Estuardo Paiz Lemus
Presidente

COOPERATIVA
GUADALUPANA

Cuenta PLAZO FIJO

Invierte en tu **Futuro**

% Te mejoramos cualquier **tasa de interés**

Requisitos



DPI (original
y copia)



Recibo de luz
o agua



Inversión mínima
Q1,000.00

Beneficios

- Ahorros protegidos por el Fondo de Garantía Micoope, hasta Q100,000.00
- Sin cobros por manejo de cuenta
- Acceso a Micoope en Línea
- Plazos accesibles

AHORRO
MIPLAZO *Fijo*
Fijo gana más...

Síguenos en    

 **2414-3030**

www.micoopeguadalupana.com.gt

COOPERATIVA GUADALUPANA



► Consejo de Administración Informe 2023

Se presenta para conocimiento en esta 57 Asamblea General Anual Ordinaria Obligatoria, el informe de las principales actividades realizadas por este órgano administrativo durante el año 2023, a continuación.

En beneficio del Asociado

- 01) Se aprobó la totalidad de créditos por un monto de Q. 656.6 millones, incluyendo diez créditos mayores a un millón de quetzales, que ascienden a un monto total de Q.19.1 millones.
- 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 Bancos del Sistema.
- 03) 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.
- 04) 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.
- 05) Se inauguró la nueva agencia de Santa Amelia, ubicada en el Centro Comercial Plaza Santa Amelia, zona 16 que cuenta con una serie de ventajas como ubicación e infraestructura, parqueo gratuito, afluencia vehicular y peatonal, lo cual permitirá brindarle un servicio de calidad y con excelencia a nuestros asociados.

Educación y desarrollo

- 06) Cooperativa Parroquial Guadalupeña tiene un compromiso por aportar al desarrollo socioeconómico de sus asociados, por ello implementó una serie de talleres diseñados para inspirar, educar y promover el desarrollo personal

y profesional. En el año 2023 se desarrollaron 15 talleres en donde fueron beneficiados 919 asociados de nuestra cooperativa.

A continuación, se detallan los talleres implementados en el año 2023:

- 6.1) Taller sobre uso de apps móviles (Kash y Micoope en Línea).
- 6.2) Taller de Ingles Básico.
- 6.3) Taller Elaboración de Globos.
- 6.4) Taller de Excel, nivel básico.
- 6.5) Taller sobre uso de Plataformas de empleo (LinkedIn, CompuTrabajo, Transdoc, Tecoloco).
- 6.6) Taller sobre elaboración de Currículum Vitae y Técnicas de Entrevista.
- 6.7) Taller sobre uso de aplicaciones de Google (YouTube, Meet, Zoom), incluyendo taller de manualidad en bisutería de cortesía.
- 6.8) Taller sobre uso de aplicaciones de Google (Drive, Gmail, Google Forms), incluyendo taller de manualidad en madera de cortesía.
- 6.9) Taller elaboración de estuches con tela típica.
- 6.10) Taller sobre uso de procesadores de texto (Bloc de notas, Word pad, Google docs).
- 6.11) Taller Word, nivel básico.
- 6.12) Taller de Marketing para redes sociales: Instagram, Facebook, TikTok, twitter.
- 6.13) Taller PowerPoint, nivel básico.
- 6.14) Taller de emprendimiento y administración financiera para pequeñas empresas
- 6.15) Taller de Manualidad Navideña.

Gestión Administrativa

- 7) 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.
- 8) Se conocieron los informes mensuales del Auditor Interno, en los que se exponen las recomendaciones derivadas de 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.
- 9) Se conocieron los informes semestrales del Auditor Interno del año 2023 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.
- 10) 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.
- 11) Con el objeto de llevar un control efectivo, 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.
- 12) Se continuó con la consolidación del Gobierno Corporativo de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. y se aprobó el informe correspondiente al año 2023, acordando su publicación en el sitio web de la Cooperativa para hacer de conocimiento público su contenido.
- 13) Se aprobó la renovación de la póliza institucional de incendios y ramos diversos, con Seguros Universales.
- 14) Se autorizó el traslado de la póliza colectiva de gastos médicos y seguro de vida con Seguros Universales, dando de esta forma continuidad al beneficio con el que actualmente gozan los colaboradores y Directivos de esta Cooperativa.
- 15) 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 veintitrés, dando cumplimiento al artículo 2 de la Norma Específica de Contratación, Registro y Calificación de Auditores Externos.
- 16) Con el objeto de mantener tasas pasivas y activas competitivas, se efectuó mensualmente análisis de las tasas de la Cooperativa, referidas con el sistema financiero nacional, pudiéndolas situar en una posición competitiva.
- 17) Para el correcto desempeño de las actividades de la Cooperativa y para afrontar de manera oportuna y adecuada los retos del año 2024, se autorizó lo siguiente:
 - 17.1) Actualización del Plan Estratégico 2022-2026.
 - 17.2) Plan Operativo Anual.
 - 17.3) Plan Empresarial de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., el cual se integra con el presupuesto de ingresos y egresos, así como las metas para el año 2024.
 - 17.4) Plan de Mercadeo.
 - 17.5) Plan de Capacitaciones.
 - 17.6) Plan, Programa y Cronograma de la Auditoría Interna.
 - 17.7) Plan de la Unidad de Cumplimiento.
- 18) 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.
- 19) Se conocieron, analizaron y aprobaron reformas a las distintas Políticas y Reglamentos, que rigen la actividad de la Cooperativa, a sus colaboradores, Directivos y asociados, siendo las siguientes:
 - 19.1) Política Conozca a su Asociado y/o Usuario, versión 07.
 - 19.2) Política de Administración de Fondo para Desempleo, versión 01.
 - 19.3) Política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente, versión 04.
 - 19.4) Política para el Pago de Dietas a Directivos, versión 02.
 - 19.5) Reglamento de Talento Humano, versión 03.
 - 19.6) Política de Créditos, versión 04.
 - 19.7) Política de Administración del Gasto por Cobertura para el Riesgo del Crédito, versión 02.
 - 19.8) Política de Administración del Fondo de Ahorro, versión 01 y 02.
 - 19.9) Política de Créditos Cancelados Anticipadamente, versión 04.
 - 19.10) Política para Pago de Remesas, versión 04.
 - 19.11) Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo, versión 05.
 - 19.12) Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual para la Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos, versión 04.
 - 19.13) Política para el Análisis de Transacciones Inusuales y Sospechosas, versión 04.
 - 19.14) Política para la Administración de Riesgo de Lavado de Dinero u otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo, versión 06.
 - 19.15) Política de Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación de Colaboradores, versión 03.
 - 19.16) Política y Procedimiento de Revisión Salarial, versión 04.
 - 19.17) Política para la Entrega de Fondos en Cuentas y Depósitos a Plazo de Asociados Fallecidos, versión 01.
 - 19.18) Política General de Auditoría Interna, versión 02.

Miembros Directivos

- 20)** Se participó en las Asambleas celebradas por: Fondo de Retiro de los empleados del Sistema Fenafore; Columna, Compañía de Seguros, S.A; Fondo de Garantía MICOOPE; Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala y Juntas Regionales de Cooperativas de Ahorro y Crédito Región II, nombrándose entre los Directivos a los delegados respectivos.
- 21)** Se llevó a cabo la 56 Asamblea General Ordinaria de Asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., en modalidad virtual, en la que se presentó información Administrativa y Financiera del año 2022; y, en la que se eligió al directivo de Comisión de Vigilancia que sustituye a quien finalizó el periodo para el cual fue electo.
- 22)** Se celebró Asamblea General Extraordinaria de Asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., en modalidad virtual, convocada en relación a la propuesta de modificación del Estatuto de esta Cooperativa, en sus artículos 22, 24, 25, 36, 42, 43, 44 y 63, teniendo como objetivo actualizar el Estatuto a la tecnología actual y para brindar seguridad a la gobernanza de la Cooperativa.
- 23)** Se sostuvo comunicación y reunión con personeros de la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala, en relación a solicitudes planteadas sobre el nuevo Core Bancario T24 e inconvenientes suscitados al momento del simulacro de migración, así como del sistema actual -BankWorks-.
- 24)** Se participó en la IV 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.
- 25)** Se participó en la conferencia virtual denominada "Actualización en Prevención del Lavado de Dinero" impartida por la Escuela Bancaria de Guatemala.
- 26)** Se participó en el XV Encuentro de Directivos del Sistema MICOOPE.
- 27)** Se conoció la convocatoria para elecciones a cargos directivos del Fondo de Garantía, nombrando como delegada titular a la directiva Edna Patricia Berganza Sosa y como delegado suplente al directivo Israel Guerra Revolorio.
- 28)** Se aprobó la convocatoria para candidatos a miembros directivos del Consejo de Administración de esta Cooperativa, que serán electos en la Asamblea General Ordinaria de Asociados del año 2024.
- 29)** 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 Directivos del Consejo de Administración.


Oscar Estuardo Paiz Lemus
Presidente


Israel Guerra Revolorio
Vicepresidente


Edna Patricia Berganza Sosa
Secretaria


Evelyn Carola Ramirez del Cid
Vocal I





Compra tu vehículo



Consolida tus deudas



COOPERATIVA
GUADALUPANA

Solicita tu

PRÉSTAMO

Disfruta de los
mejores **beneficios**



Amplia tu negocio



Compra tu casa



**Préstamo
Sin Feador**

#JuntosYa



Síguenos en    

 **2414-3030**

www.micoopeguadalupana.com.gt



► Comisión de Vigilancia

Informe comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

- 01) Se prepararon los informes de actividades correspondientes a los cuatro trimestres del año 2023.
- 02) Se conocieron los informes financieros mensuales correspondientes al año 2023, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo, las recomendaciones de continuar con el cumplimiento de las metas y el plan para alcanzar los indicadores PERLAS.
- 03) Se revisaron varias cuentas contables; así como sus integraciones en diferentes períodos, dejando las observaciones en las actas correspondientes.
- 04) Se conocieron los informes mensuales de Auditoría Interna correspondientes al año 2023, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo, recomendaciones de continuar con el seguimiento a las observaciones emitidas.
- 05) Se realizaron reuniones con Auditoría Interna, para presentación de los avances de su programación anual 2023.
- 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 Gobernabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.
- 07) Se elaboró el Cronograma de Actividades específicas que desarrolló la Comisión de Vigilancia de manera mensual durante el año 2023.
- 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 2022; que fue presentado en la Memoria de Laborales de la 56 Asamblea General Ordinaria Obligatoria.
- 09) Se emitió Dictamen Favorable a las reformas propuestas al estatuto solicitadas por el Consejo de Administración para ser presentadas en la Asamblea General Extraordinaria.
- 10) Se revisaron las integraciones de las obligaciones y cuentas a corto plazo del primer semestre del 2023, en la cuales se determinaron 185,694 cuentas que integran el saldo del ahorro corriente de Cooperativa Guadalupana.
- 11) Se dio lectura a las actas del Consejo de Administración emitidas durante el año 2023, 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.
- 12) Se participó en las Reuniones Conjuntas trimestrales celebradas durante el año 2023, en las cuales se conoció la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L. y además se presentaron los informes de actividades trimestrales del Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia.
- 13) Se analizaron los informes del Oficial de Cumplimiento 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.
- 14) Se revisó la Matriz de Prevención de Riesgos a junio 2023, en la cual se mapearon 175 eventos, de los cuales 125 representan un riesgo bajo; 37 un riesgo medio y 13 un riesgo alto, recomendando a la Unidad de Riesgos, darles seguimiento a los planes presentados y validar los planes de los riesgos sean aplicados.
- 15) Se participó en la 56 Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., celebrada el día 25 de marzo de 2023, donde se eligió a la señora Lilian Verónica Aracely Martínez Contreras como nueva directiva para la Comisión de Vigilancia.

- 16)** Se actualizaron las actividades para el año 2023 del Comisión de Vigilancia, tomando en cuenta siempre la prioridad de verificar que la gestión de la Cooperativa se lleve a cabo de conformidad con la ley, el Estatuto y la Normativa prudencial vigente, así como con las políticas, reglamentos, procedimientos y planes de la institución.
- 17)** Se revisó el informe de las novaciones autorizadas y desembolsadas durante el año 2023.
- 18)** Se revisaron las actas del Comité de Créditos Menores, Comité Técnico Gerencial y del Consejo de Administración del año 2023.
- 19)** Se visualizaron los créditos concedidos a empleados y directivos los cuales no reflejaron mora.
- 20)** Se verificaron las actas del Comité de Activos y Pasivos del año 2023, en donde se analizaron las inversiones a plazo fijo, gestiones y negociaciones necesarias en los bancos del sistema.
- 21)** Se revisó el 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 y actualizados por el Consejo de Administración durante el año 2023.
- 23)** Se revisó la cuenta de activos extraordinarios y su recuperación en diferentes fechas del año 2023, solicitando el plan de acción respectivo, que incluye dicha cartera, el cual fue proporcionado por el departamento a cargo.
- 24)** Se revisó el comportamiento de la morosidad en el año 2023, la cual se encuentra en cumplimiento al indicador PERLAS.
- 25)** Se elaboró dictamen por las observaciones emitidas por el Instituto Nacional de Cooperativas (INACOP) a los artículos 25 y 36 de los Estatutos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L. los cuáles fueron presentados en una nueva Asamblea Extraordinaria de Asociados.
- 26)** Se participó en la Asamblea General Extraordinaria celebrada el día 28 de octubre 2023 donde se planteó la propuesta de modificación del estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L. en sus artículos 22, 24, 25, 36, 42, 43, 44 y 63.
- 27)** Se revisaron las depuraciones de préstamos y tarjetas de crédito, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo las sugerencias respectivas para fortalecer el control interno en las cuentas de orden.
- 28)** Se conoció el informe del avance del proyecto de estacionamiento y salón de usos múltiples de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L. en el cual la administración detalló el avance del proyecto y estatus a la fecha.
- 29)** Se evaluó el análisis de la Cartera Pasiva donde se pudo observar que al 30 de junio 2023 se tuvo un incremento de Q.27.0 millones de Quetzales, en donde la mayor concentración se encuentra en los Certificados de Depósitos a Plazo con 59%, seguido por Ahorro mi Futuro con 21% y Ahorro Corriente Plata con el 17%.
- 30)** Se revisó el informe de la Recuperación de la Cartera de Créditos durante el año 2023, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo las observaciones respectivas.
- 31)** Se tuvo a la vista el análisis del reporte de cuentas inactivas y el reporte de las cuentas bloqueadas a activas durante el período del año 2023.
- 32)** Se recibió el paquete financiero durante año 2023, 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.
- 33)** Se revisó el reporte de cobro judicial interno y externo durante el período del año 2023.
- 34)** Se nombraron a los representantes del Comité de Evaluación de Candidatos que se postulan para miembros Directivos del Consejo de Administración, lo cual fue informado a dicho Consejo.
- 35)** 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 Directivo durante el año 2023.

Las observaciones y recomendaciones fueron consignadas en las actas de este Órgano Directivo para su debido cumplimiento, mismas que fueron atendidas por la administración de esta Cooperativa.

Conforme a las funciones de la Comisión de Vigilancia se emite el presente informe de actividades realizadas durante el año 2023, 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.



Carlos Estuardo Ibañez Nuñez
Presidente

Melvin Estuardo Rodas Argueta
Secretario

Lilian Verónica Aracely Martínez
Vocal



GERENCIA
GENERAL

— MEMORIA DE LABORES 2023 —



MSc. Cristian Alas
Gerente General

La Gerencia General es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento administrativo y operacional de la Cooperativa, con el objetivo de garantizar el éxito y la sostenibilidad de la entidad, así como el beneficio de sus socios, como parte de estas responsabilidades podemos mencionar:

1) Planificación Estratégica:

- Desarrollar y ejecutar planes estratégicos para el crecimiento y la estabilidad de la cooperativa.
- Establecer metas y objetivos alineados con la misión y visión de la cooperativa.

2) Gestión Financiera:

- Supervisar la salud financiera de la cooperativa.
- Desarrollar y gestionar presupuestos.
- Garantizar el cumplimiento de normativas financieras y contables.

3) Cumplimiento Normativo:

- Asegurarse de que la cooperativa cumpla con todas las leyes y regulaciones pertinentes.
- Mantener actualizados los registros y reportar a las autoridades según sea necesario.

4) Desarrollo de Productos y Servicios:

- Identificar oportunidades para nuevos productos o servicios.
- Supervisar el desarrollo e implementación de nuevos productos que satisfagan las necesidades de los socios.

5) Gestión de Recursos Humanos:

- Contratar, capacitar y gestionar al personal de la cooperativa.
- Establecer políticas de recursos humanos que fomenten un ambiente de trabajo positivo.

6) Relaciones Institucionales:

- Representar a la cooperativa en relaciones con otras entidades, instituciones gubernamentales y la comunidad en general.
- Establecer alianzas estratégicas que beneficien a la cooperativa.

7) Gestión de Riesgos:

- Identificar y gestionar los riesgos financieros, operativos y reputacionales.
- Implementar medidas para minimizar riesgos y garantizar la estabilidad financiera.

8) Innovación y Tecnología:

- Evaluar y adoptar nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia operativa.
- Fomentar la innovación en procesos y servicios.

9) Sostenibilidad y Responsabilidad Social:

- Desarrollar e implementar prácticas sostenibles.
- Participar en iniciativas de responsabilidad social que beneficien a sus asociados y comunidad.



El año 2023 fue muy positivo para la Cooperativa, dentro de los principales logros podemos destacar:

- Actualización del Estatuto de la Cooperativa, para adaptarlo a la actualidad del país.
- Se superaron con creces todas las metas propuestas para el año 2023, generando un excedente de 36.5 millones bajo el método de lo devengado, cifra nunca alcanzada por esta Cooperativa en sus 58 años de existencia.
- La cartera de créditos cerró con la cifra histórica de 1,237 millones, créditos que han sido otorgados a nuestros asociados para el desarrollo de sus proyectos como lo son: compra de vivienda, remodelación, compra de vehículo, capital trabajo, entre otros.
- Inauguración de agencia Santa Amelia ubicada en la zona 16.
- Se firmó el contrato para que Cooperativa Guadalupeana tenga su propia tarjeta de crédito, con el objetivo de crear programas de lealtad en favor de sus asociados.

En lo concerniente a la gestión administrativa, la Gerencia General operativamente ha tenido a su cargo los departamentos de Talento Humano, Informática y Unidad de Riesgos y, en el año 2023 también se incorporó a su cargo los departamentos de Procesos y Créditos.

► Departamento de créditos

La labor del departamento de créditos fue decisiva en el logro del crecimiento de la cartera crediticia de la Cooperativa, mitigando el riesgo de crédito y contribuyendo al logro de las metas institucionales. Dentro de los principales logros se encuentran:

- Se atendieron más de 21,000 solicitudes de créditos fiduciarios e hipotecarios.
- Se realizaron más de 25,000 visitas de verificación de información domiciliar, laboral y de negocio, para el correcto análisis en el otorgamiento de los créditos.
- Se actualizó la Política de Créditos con la participación de un equipo multidisciplinario, como parte de la estrategia de gestión de riesgo de la Cooperativa, atendiendo a las condiciones cambiantes del mercado y necesidades de nuestros asociados; actualización que fue aprobada por el Consejo de Administración en junio del 2023.
- Se reorganizó al personal en dos horarios de trabajo y se adoptó el método PEPS, que consta en la modalidad de “primeras solicitudes en entrar, primeras en salir”, optimizando los tiempos de respuesta para el procesamiento de las solicitudes en la etapa de análisis. Logrando un promedio anual de efectividad en los tiempos de respuestas del 97.49%.
- En conjunto con el departamento de informática, se inició el proyecto de desarrollo y mejora de los sistemas tecnológicos del departamento de créditos.

► Departamento de procesos

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 2023, se creó y actualizó la siguiente documentación:

DOCUMENTO	TOTAL	CREADOS	ACTUALIZADOS
Política / Reglamento	18	03	15
Manual	04	00	04
Procedimiento	15	06	09
Instructivo / Protocolo	10	06	04
TOTAL	47	15	32

- Se llevó a cabo la socialización de todos los documentos creados y/o actualizados por medio de Comunicación Interna a través de infografías y publicaciones en la plataforma de uso institucional “Gestor Documental”.
- Se aprobó el Mapa de Procesos de la Cooperativa, el cual tiene como objetivo representar de forma gráfica los procesos de la Cooperativa, describiendo cómo se integran las actividades de acuerdo con los procesos establecidos, siendo estos: estratégicos, de valor, de soporte y de control.
- Se visitaron puntos de servicio y departamentos administrativos para efectuar auditorías, con el objeto de comprobar la adhesión a las normativas y el cumplimiento de los procesos establecidos.

► Unidad de 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 2023 la unidad de Riesgos cumplió la Gestión Integral de Riesgos con el apoyo de las gerencias que integran la Cooperativa, realizando:

- Actualización de la matriz de riesgos de las Gerencias de la Cooperativa, en la cual se logró minimizar la mayoría de los riesgos de alto nivel a un nivel bajo, gracias a las gestiones y planes de acción que se implementaron.
- Implementación de nuevos controles para la mitigación de Riesgos identificados.
- Documentación de Procesos.
- Monitoreo mensual de calificación interna de los riesgos de liquidez, de capital y de crédito de la Cooperativa.
- Seguimiento a la evaluación integral de riesgos del Fondo de Garantía del sistema MICOPE.
- Generación de análisis de productos específicos de la Cooperativa.
- Participación en evaluación de los principales deudores.
- Participación en el Comité de Mora, en donde se propuso manejar nuevos indicadores de nivel de endeudamiento para minimizar los índices de mora.
- Implementación exitosa de los planes operativos, estableciendo un ciclo de mejora continua, donde la Cooperativa aprende de sus experiencias, ajusta las estrategias y procesos, buscando constantemente maneras de mejorar el rendimiento.

► Talento humano

En el transcurso del año 2023 se trabajó incansablemente para superar obstáculos, implementar innovaciones y fortalecer la base humana de nuestra Cooperativa. Desde la atracción y retención de talento, hasta el desarrollo de programas de capacitación innovadores, cada esfuerzo ha sido guiado por la visión de cultivar un entorno laboral donde cada empleado pueda prosperar y contribuir al máximo de su potencial. Algunas de las actividades realizadas en el año 2023 son:

- Focus Group al personal de forma selectiva en todas las áreas, para identificar áreas de mejora en cada una de las áreas, fomentar la comunicación asertiva y toma de decisiones oportunas, para la mejora de productividad.
- Actividades de integración para agencias, con el fin de incentivar a los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo, fidelización entre compañeros y compromiso e identificación hacia Cooperativa Guadalupana.
- Búsqueda de nuevas alianzas y beneficios a los colaboradores.
- Creación del programa Descubriendo Talentos, cuyo fin es brindar oportunidad laboral a candidatos que no tienen experiencia en el segmento financiero, brindando curso intensivo para poder seleccionar a los candidatos idóneos para las plazas vacantes.
- Disminución del nivel de rotación de personal tomando acciones oportunas.
- Evaluación del desempeño, con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los colaboradores.

► Informática

En un mundo donde la tecnología evoluciona a un ritmo vertiginoso, nuestro departamento de informática ha sido un pilar esencial en el motor de innovación de la Cooperativa, a lo largo del último año, el equipo de Informática ha enfrentado desafíos significativos con resiliencia y creatividad. Desde implementar soluciones tecnológicas de vanguardia, hasta asegurar la integridad y seguridad de nuestros sistemas, cada paso ha sido guiado por la visión de proporcionar una infraestructura tecnológica robusta que respalde las operaciones y metas de nuestra organización.

Nuevos desarrollos

- a) Control de expedientes TTHH
- b) Módulo de Inventarios
- c) Módulo de Cobros
- d) Módulo de Contratos para Tarjetas de Crédito.
- e) Módulo de evaluaciones Cultura de Servicios Agencias
- f) Alta usuarios Talento Humano

Actualizaciones módulos

- a) Estado patrimonial Ver. 3
- b) Evaluaciones de desempeño Ver. 3
- c) Módulo de Tickets para Pagos Ver. 2
- d) Modificaciones varias al Sitio web

Otros logros

- Implementación de proyecto de copias de seguridad en equipos principales.
- Migración a tecnología Fortinet para cobertura de Wifi en Edificio Central, Agencia Central y Petapa.
- Cumplimiento del plan anual de mantenimiento.
- Configuraciones de la nueva Agencia Santa Amelia.



MSc. Cristian Alas
Gerente General



GERENCIA
FINANCIERA

— MEMORIA DE LABORES 2023 —



Lic. Denisse Alonzo
Gerente Financiero

El informe financiero es un resumen de los resultados generados de operaciones ejecutadas durante el año 2023, en el cual se detallan los avances obtenidos durante el ejercicio.

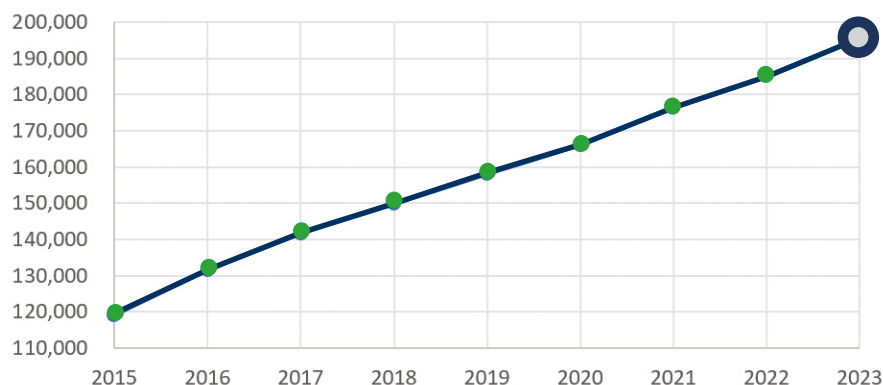
Cuantos somos

Año 2023

Durante el año 2023 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a años anteriores, finalizando el año 2023 con 195,381 asociados cooperativistas

*Asociados adultos: 165,841

*Asociados niños y jóvenes: 29,540

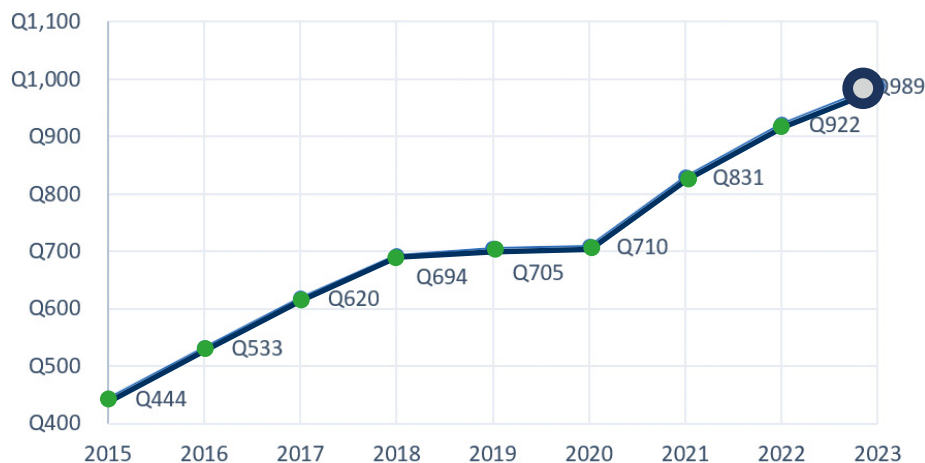


Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

Depósitos de Ahorro

Año 2023
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 2023 con Q989 millones.



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

Aportaciones

Año 2023

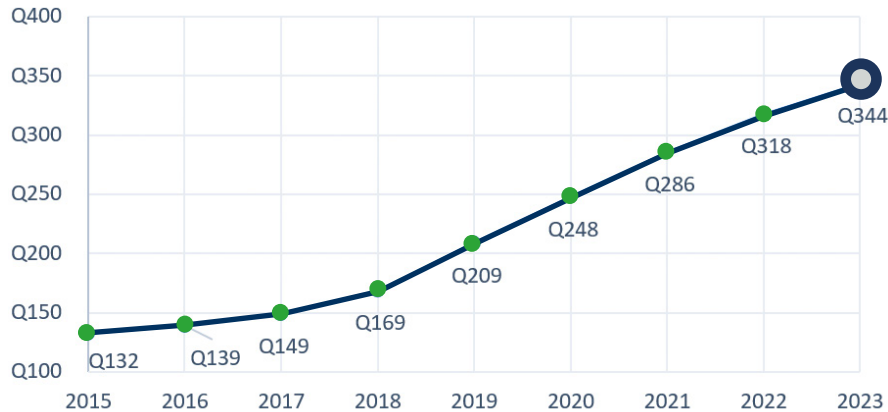
Cifras expresadas en Millones de Quetzales

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 2023 con Q344 millones.



Q 344 M

Aportaciones



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

Cartera de Préstamos

Año 2023

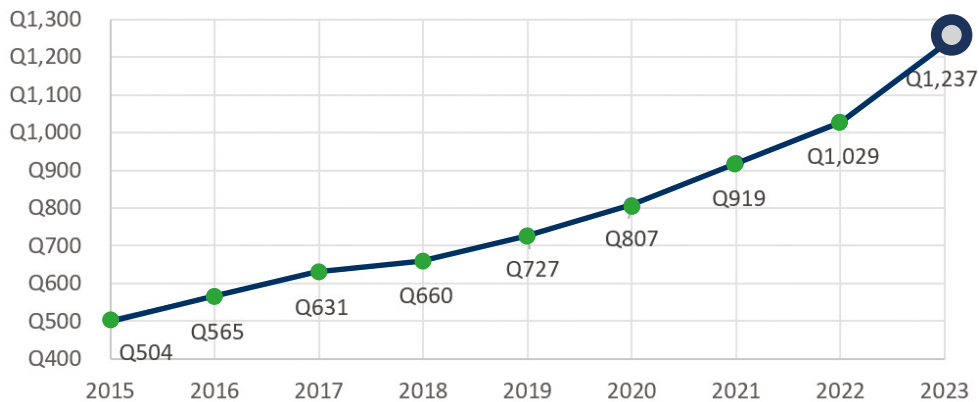
Cifras expresadas en Millones de Quetzales

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 2023 se cierra con la cifra histórica de Q1,237 millones en cartera de préstamos.



Q 1,237 M

Cartera de Préstamos



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

Capital Institucional

Año 2023

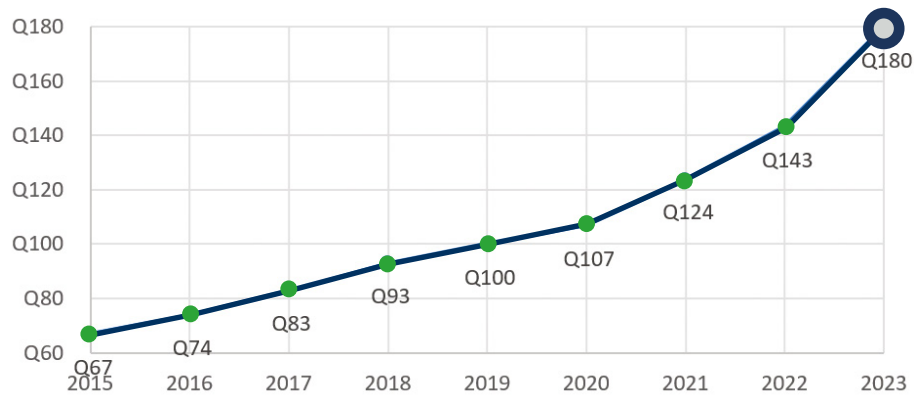
Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El fortalecimiento del capital institucional de Cooperativa Guadalupana, 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 2023 con Q180 millones de capital institucional.



Q 180 M

Capital Institucional



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

Total de Activos

Año 2023

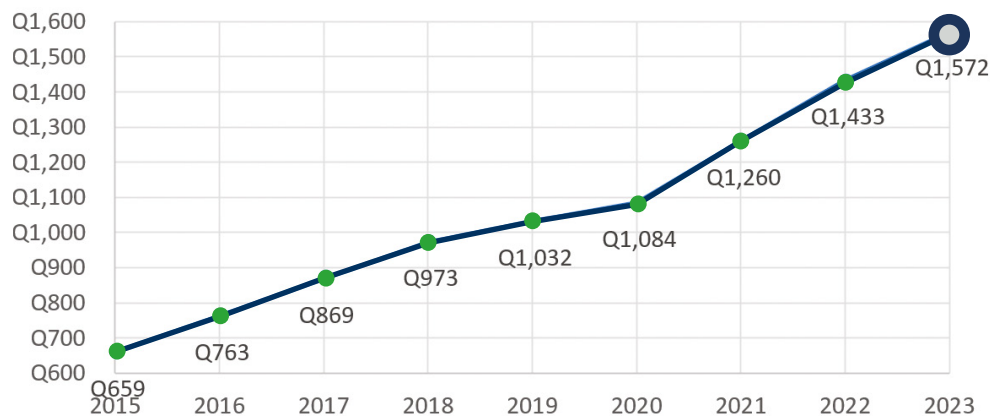
Cifras expresadas en Millones de Quetzales

El crecimiento de nuestros activos, es el resultado de las estrategias trazadas año con año permitiéndonos finalizar el año 2023 con un total de Q1,572 millones de activos.



Q 1,572 M

Total de Activos



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupana R.L.

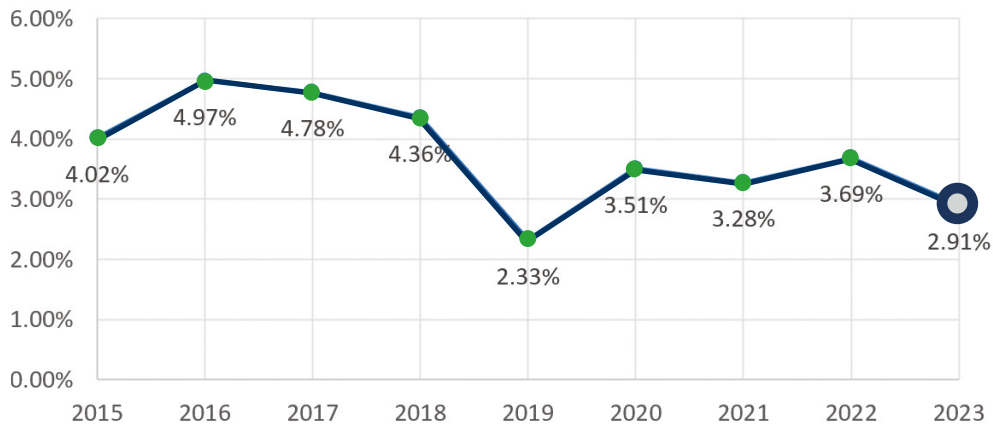
► Índice de Morosidad

Año 2023

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 Guadalupeña finaliza el año 2023 con indicador de morosidad de 2.91% el cual se encuentra dentro los rangos de excelencia.



2.91%
Índice de Morosidad



Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeña R.L.





**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

Síguenos en    

 **2414-3030**

www.micoopeguadalupana.com.gt

► Evaluación de Metas

Año 2023

EVALUACIÓN DE METAS				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023				
RUBRO	INCREMENTO PROYECTADO	REALIZADO	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Captación ahorros	Q 384,000,000	Q 661,104,568	Q 277,104,568	172%
Crecimiento Préstamos	Q 81,000,000	Q 180,547,178	Q 99,547,178	223%
Activos	Q 90,000,000	Q 139,266,485	Q 49,266,485	155%
Seguros	Q 8,000,000	Q 11,108,458	Q 3,108,458	139%
Incremento de Asociados	9,700	9,354	-346	96.43%
Cuentas Infantiles	858	969	111	113%
Morosidad	4.15%	2.91%	1.24%	

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

► Ejecución de Presupuesto

Año 2023

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE PRODUCTOS Y GASTOS				
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
RUBRO	PROYECTADO	EJECUTADO	DIFERENCIA	PORCENTAJE
Productos	Q 171,987	Q 202,690	Q 30,703	118%
Gastos Financieros	Q 60,371	Q 59,236	-Q 1,135	98%
Gastos de Operación	Q 79,155	Q 68,132	-Q 11,023	86%
Traslado a Reservas	Q 21,900	Q 38,766	Q 16,866	177%
Resultados	Q 10,562	Q 36,556	Q 25,994	346%

Fuente: Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L.

► Balance General

Al 31 de diciembre del 2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

ACTIVO		PASIVO Y CAPITAL	
RUBRO	TOTAL	RUBRO	TOTAL
Disponibilidades	Q 146,362,399.49	Obligaciones Depositarias	Q 990,560,822.60
Inversiones	Q 173,699,161.05	Cuentas por Pagar	Q 37,891,040.84
(-) Estimación por Valuación	Q -	Provisiones	Q 6,739,831.15
		Otras	Q 1,658,252.44
		Otras Cuentas Acreedoras	Q 11,461,106.48
Préstamos Asociados	Q 1,237,305,762.32	Suma del Pasivo	Q 1,048,311,053.51
(-) Estimación por Valuación	Q (26,596,569.44)		
Cuentas por Cobrar	Q 4,919,982.18		
(-) Estimación por Valuación	Q (4,116,628.49)		
Bienes Realizables	Q 9,420,877.20	CAPITAL	
(-) Estimación por Valuación	Q (1,403,717.62)	Capital Social	Q 343,905,661.81
		Capital Institucional	Q 134,835,949.46
Inversiones Permanentes	Q 943,000.00	Otras Reservas	Q 8,324,312.68
		Suma del Capital	Q 487,065,923.95
Inmuebles y Muebles	Q 43,974,201.48		
(-) Depreciación Acumulada	Q (19,957,642.31)		
Cargos Diferidos	Q 1,510,640.64	Resultado del Ejercicio	Q 36,556,062.40
Transitorias Deudoras	Q 5,871,573.36		
Total Activo	Q 1,571,933,039.86	Total Pasivo y Capital	Q 1,571,933,039.86
Cuentas de Orden	Q 100,087,443.08		


Lic. Diego Arturo Constanza Pérez
 Contador General


Lic. Denisse Augusto Alonzo Paul
 Gerente Financiero


Lic. Mario Andres Mayorga Carranza
 Gerente de Auditoría Interna
 CPA Colegiado No. 5934


MSc. Cristian Alas
 Gerente General

► Estado de Resultado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2023
(Cifras expresadas en Quetzales)

PRODUCTOS	SUBTOTAL	TOTAL
Productos Financieros	Q 184,642,468.54	
Productos por Servicios	Q 8,563,982.20	
Ingresos por Otras Fuentes	Q 494,578.80	
Total Productos		Q 193,701,029.54
Gastos Financieros		Q 59,236,327.98
Margen Bruto		Q 134,464,701.56
(-) Gastos de Administración		Q 67,859,381.50
(-) Estimación Sobre Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación		Q 38,765,892.67
Utilidad en Operación		Q 27,839,427.39
(+) Productos Extraordinarios		Q 8,989,653.73
(-) Gastos Extraordinarios		Q 273,018.72
Total Otros Ingresos/Gastos		Q8,716,635.01
Resultado del Ejercicio		Q 36,556,062.40




Lic. Diego Arturo Constanza Pérez
Contador General




Lic. Denisse Augusto Alonzo Paul
Gerente Financiero




Lic. Mario Andres Mayorga Carranza
Gerente de Auditoría Interna
CPA Colegiado No. 5934




MSc. Cristian Alas
Gerente General

▶ Dictamen Comisión de Vigilancia de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2023



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 Guadalupeña, 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 2023, además para este dictamen, fueron considerados el Informe de los Auditores Independientes Román & Román Consultores, Contadores Públicos y Auditores, S.C; apegados a la información en ellos contenido, se consideró que la evidencia de auditoría interna obtenida, las verificaciones realizadas y el alcance de la misma, proporcionan una base suficiente y adecuada y de la misma manera al observar la Ejecución Presupuestaria correspondiente a la totalidad de ingresos y los gastos y/o egresos, habidos durante el año 2023, que se realizaron de una manera eficiente, austera y razonable, esta **Comisión de Vigilancia** hace constar que los Estados Financieros antes mencionados y presentados en la Memoria de Labores 2023 muestran en forma **RAZONABLE** las operaciones llevadas a cabo durante el período antes indicado.

Carlos Estuardo
Ibañez Nuñez
Presidente

Melvin Estuardo
Rodas Argueta

Secretario
ENCUÉTRANOS EN:

Lilian Verónica Aracely
Martínez Contreras

Vocal



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

ZONA 14
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
TERMINAL

► Certificado Fondo de Garantía



Guatemala, 29 de enero del 2024
Ref.: DE-151-2024

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 conforme a sus principios gobernantes protege y garantiza la devolución de los ahorros de los asociados a las cooperativas del Sistema MICOOPE, a través de mecanismos especializados de regulación y supervisión financiera, con el fin de fortalecer la cultura de riesgos y promover la sostenibilidad de las Cooperativas del Sistema MICOOPE. Innovando en su tecnología y procesos internos, así como fortaleciendo las competencias del talento humano para brindar a las cooperativas asociadas el respaldo, protección y garantía sobre los ahorros que gestionan.

El Fondo representa, además, un modelo de auto control del Sistema MICOOPE, que fortalece la buena gestión financiera y de riesgos de los directivos y colaboradores de la cooperativa, con el fin de proteger la mayor riqueza de esta, como lo son los ahorros de los asociados y el capital de la cooperativa.

Atentamente,


Lic. Nelson Alexis Aldana Arroyo
Director Ejecutivo y Representante Legal



Auditoría Interna

Dictamen correspondiente al año 2023



Lic. Mario Mayorga
Gerente de Auditoría Interna

Señores
Asamblea General de Asociados
Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral
Parroquial Guadalupeana 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, sus atributos son la independencia, autoridad y ética.

Con base al Plan Anual de Auditoría Interna 2023, aprobado el 23 de noviembre de 2022 en Acta Número 24-2022 del Consejo de Administración punto décimo segundo.

El plan anual de auditoría 2023 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 2023, 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. 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 2023.
- 09) Se revisó que los préstamos otorgados, se concedieran bajo las políticas establecidas en la política de crédito de la Cooperativa, adicional se realizó un monitoreo constante a la cartera.
- 10) Se verificó que los ahorros están protegidos con el respaldo del encaje cooperativo, y Fondo de Garantía adscrito a efecto de cubrir oportunamente los retiros que deseen efectuar los asociados.
- 11) 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.
- 12) Se corroboró el pago puntual de los compromisos con los proveedores de bienes y servicios.
- 13) Se realizó actualización de la Política General de Auditoría Interna, con el propósito de apegarse de una mejor forma a las Normas Internacionales de Auditoría Interna.

El trabajo realizado esta conforme a la Política General de Auditoría Interna Versión 2, aprobada por el Consejo de Administración en acta 22-2023 punto décimo primero de fecha 27 de septiembre 2023 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 2023, por lo que se puede concluir que Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L. es una institución financiera con solidez y en constante crecimiento.

Guatemala enero de 2024,



Lic. Mario Mayorga
Gerente de Auditoría Interna

Auditoría Externa Independiente

Dictamen correspondiente al año 2023

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

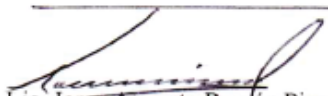
Señores
Asamblea General de Asociados
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL
PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA**

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 2023 y 2022, 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 31 de enero de 2024, 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 2023, 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, 31 de enero de 2024

 **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 2023 y 2022, 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 2023 y 2022, 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.

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 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 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.

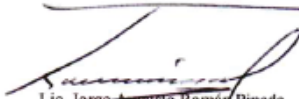
Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

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, 31 de enero de 2024

COOPERATIVA
GUADALUPANA

kash
Adiós al efectivo

Transferencias en segundos

Usando tu **tarjeta de débito**



Descarga la App





GERENCIA DE NEGOCIOS

— MEMORIA DE LABORES 2023 —



Lic. Lester Alvarado
Gerente de Negocios y Mercadeo

Gerencia de Negocios y Mercadeo finaliza un año 2023 con retos y desafíos que nos brindo el tiempo; con la bendición de Dios, a la guía del Consejo de Administración, acompañamiento de la Gerencia General, el trabajo en equipo y el mejor talento humano que nos acuerpo en todo momento no importando las adversidades que tuvimos a lo largo del año como bloqueos a nivel nacional en donde veíamos a nuestros compañeros hacer el esfuerzo por llegar a las agencias y poder atender a nuestros asociados, eso es pasión por lo que hacemos y con ello logramos sacar adelante el resultado, con una cifra histórica en el crecimiento de nuestra cartera que supera los Q. 1,200 millones, y superando los demás indicadores comerciales.

► Agencias

Nuestra experiencia nos orienta a ser mas eficientes en donde vemos la oportunidad de remodelar Agencia Naranjo Mall convirtiéndola en Kiosco con todos nuestros servicios, adicional logramos abrir una nueva agencia en Centro Comercial Santa Amelia acercándonos más a nuestros asociados garantizando servicio, atención y cualquier producto financiero.

Agradecemos a nuestro Gerente General que nos motiva a vivir el ADN de la cooperativa, este año como hito logramos realizar actividades de integración con el equipo de agencias lo que tiene como objetivo tener un equipo mas comprometido con esta gran institución.

► Ventas y Televentas

En el año 2023 se siguió reforzando estas 2 áreas logrando consolidar asesores elites y de alto rendimiento, para que los asociados puedan tener un servicio excepcional que dan nuestras fuerzas de ventas, para el apoyo del otorgamiento de sus créditos logrando de esta forma ayudar al crecimiento de los asociados y alivio financiero de los mismos.

Cabe mencionar que el departamento de televentas está dirigido a todos aquellos asociados que necesitan un préstamo fiduciario para la obtención de un bien o consolidación de deudas, logrando resultados excepcionales.

El departamento de ventas está conformado por asesores financieros su prioridad es apoyar a los asociados con créditos hipotecarios donde podemos otorgar hasta un monto de Q.9MM en este año 2023 no fue la excepción logrando también en esta área resultados excepcionales.

Ventas

Q 67,168,403.00
en colocación de créditos

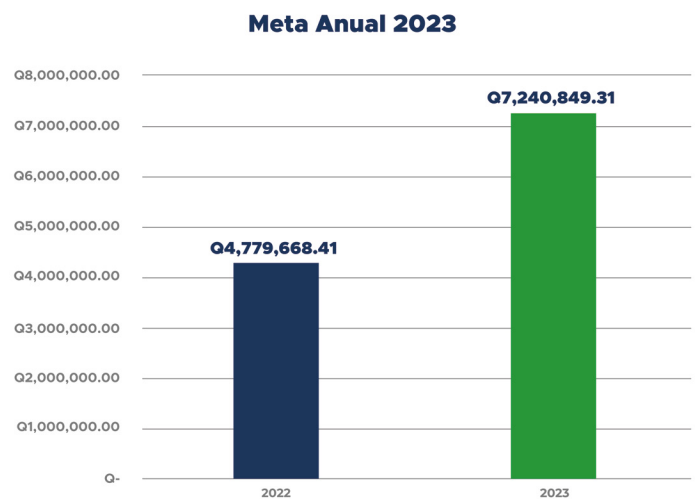
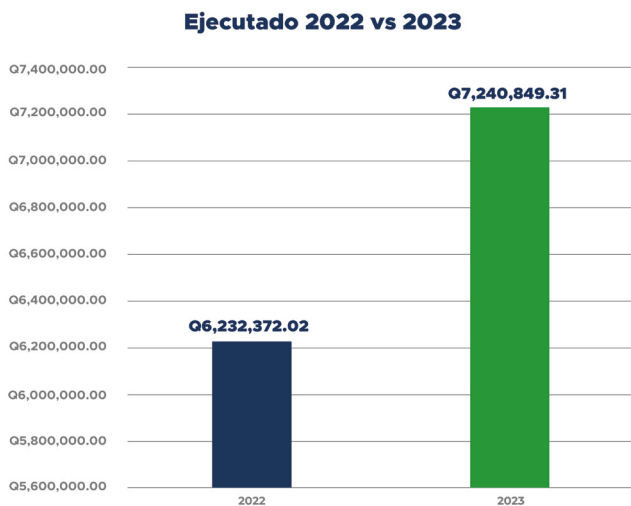
Televentas

Q 145,036,441.00
en colocación de créditos



Tarjeta de Crédito

- 01) El año 2023 nos permitió estar más cerca de nuestros asociados, a través de los diferentes métodos de pago puestos a su disposición en especial con nuestra Tarjeta de Crédito y Débito para que puedan realizar sus pagos de forma fácil y rápida. Durante el año 2023 se recibieron y aplicaron aproximadamente más de 3,500 pagos a través de nuestros diferentes canales, lo que también les permitió ahorrar tiempo y recursos.
- 02) El año 2023 no fue la excepción para que nuestra cartera de tarjetas de crédito siguiera creciendo. La meta establecida fue superada en un 151.49%, lo que nos hace comprometernos aun mas con nuestros asociados para seguir brindándoles un servicio de excelencia. Agradeciéndoles la confianza que han puesto en Cooperativa Guadalupana.



► Mercadeo

Es un departamento estratégico y fundamental para la gerencia de negocios, para fidelizar nuestros asociados, atraer a nuevos asociados, creando una cartera amplia y llegando mas personas en el área metropolitana y del resto de país, manteniendo nuestra imagen actualizada, posicionada y ser líderes del Cooperativismo en Guatemala.

Se realizaron activaciones en centros comerciales para estar mas cerca de nuestros asociados, realizando sorteos, dinámicas digitales, aperturas de cuentas, prospección para créditos y tarjetas de crédito, esto para empujar el cumplimiento de los resultados comerciales.

Nuestra comunidad digital sigue creciendo el año 2023 logramos tener un crecimiento de 25,000 nuevos seguidores en nuestra red de Facebook, las otras redes también tienen una buena aceptación como instagram, twitter y tik tok.

► Crecimiento de nuestra comunidad digital



Activaciones



Publicidad exterior





GERENCIA
JURÍDICA
— MEMORIA DE LABORES 2023 —



Lic. Oscar Fuentes
Gerente Jurídico

Uno de los grandes retos del año 2023, fue la estabilidad de los indicadores de mora considerando las circunstancias y efectos económicos a consecuencia de la Pandemia Covid-19, conflictos globales, incertidumbre política y bloqueos en las principales rutas de acceso del país, sin embargo a pesar de ello cerramos el año con resultados extraordinarios, producto del esfuerzo, compromiso y responsabilidad de los equipos de trabajo.

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, ofreciendo soluciones financieras a los asociados afectados por las condiciones económicas del país.

La Gerencia Jurídica recibió el apoyo del Consejo de Administración, de la alta Gerencia y demás gerencias, en el desarrollo e implementación de acciones que contribuyeron al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, favoreciendo el crecimiento y desarrollo económico de La Cooperativa.

El año 2023 fue importante en la automatización de procesos tales como el sistema de cobranza, sistema de archivo, sistema de ticket, entre otros, los cuales coadyuvaron en el procesamiento de datos automático, permitiendo mayor productividad y control en las operaciones, contribuyendo una vez más al desarrollo tecnológico, digital y moderno de La Cooperativa.

Refrendamos el compromiso de hacer realidad nuestra visión en ser referentes de Servicio, automatización, modernización, excelencia, disciplina y orden, aplicando en todo momento los valores éticos y morales, con el propósito 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 2023, ratificando nuestro compromiso en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas para el año 2024.

Es grato y satisfactorio presentarles los logros y éxitos obtenidos por el equipo de la Gerencia Jurídica durante el año 2023:



► Área de Cobros

El año 2023 inicio afectado por las secuelas que dejó la pandemia COVID-19, conflicto bélico en países Europeos, cerrando el mismo con incertidumbre Político-Jurídico y bloqueos en las vías públicas durante el mes de octubre, degradando la economía del país, estos hechos se mitigaron durante el año con estrategias innovadoras de apoyo al asociado para el pago de sus préstamos, permitiendo alcanzar al cierre un indicador de morosidad de excelencia de 2.90%, marcando así un impacto positivo en las finanzas de nuestros asociados, destacando el compromiso, esfuerzo, entrega y la mejora continua del departamento de cobros.

El cambio de equipo de computadoras desktop por Laptop a todo el personal de Cobros, permitió la flexibilidad de trabajo en casa, coadyuvando en sortear eventos, tales como los bloqueos durante el mes de octubre u otras situaciones que impidieron al colaborador presentarse a oficinas.

Con la actualización de la Política de Cobranza e implementación de programas de capacitación anual al personal de Cobros, nos permitió alcanzar resultados excepcionales en Cultura y Servicio, acorde a "La Nueva Experiencia Guadalupeana" a través de la integración del personal, brindando un servicio positivo con responsabilidad en favor de nuestros asociados.

Fortalecimiento del proceso de cobranza, por medio de la implementación de una unidad de back Office, acción que permitió ampliar la eficiencia a los Gestores de Cobros en la cobertura y recuperación de la Cartera en mora, beneficiando a nuestros asociados con el ofrecimiento oportuno de soluciones financieras con el fin de facilitar el pago de sus cuotas atrasadas.



► Área de Pre-Mora

Reafirmando el compromiso y excelencia, basados en la innovación y desarrollo de nuevas estrategias, durante el año 2023 el área de Premora alcanzó resultados extraordinarios sobrepasando la meta establecida cerrando el año con un indicador del 3.16%.

Atendiendo a la filosofía de servicio en Cooperativa Guadalupeña, se implementaron protocolos de llamadas, comunicación efectiva y asertiva, que permitieron cerrar al mes de diciembre con un indicador en cultura de servicio de 95%, refrendamos el compromiso de la mejora continua de nuestros procesos orientados a prestar un buen servicio a nuestros asociados, recordándoles oportunamente su fecha de pago.

Con el fin de atender las necesidades particulares se realizaron negociaciones favorables ayudando a que los asociados encontraran la mejor opción de pago, se brindó capacitaciones al personal referentes a solución de conflictos y toma de decisiones, manejo de objeciones, manejo de estrés y servicio al cliente, alcanzando así los objetivos planteados institucionalmente.

El departamento de Pre-Mora adquirió el firme compromiso de velar por el cumplimiento de cada uno de los componentes de nuestro ADN (Actitud, Aptitud, Eficiencia y Eficacia), logrando así la fidelización de nuestros asociados.



► Área de Cartera Depurada

Con los antecedentes post pandémicos y coyunturales, las altas autoridades de la cooperativa luego del análisis realizado, concluyeron al inicio del año 2023, plantear al departamento de Cartera Depurada, una meta de recuperación de los activos crediticios equivalente a Q.6,222,000.00; a pesar de las complicaciones que causó el entorno socio político y económico, tanto nacional como internacional que incluyó bloqueos y cierres de numerosas instituciones, que impactaron principalmente la economía de los asociados cooperativistas, se logró un alcance del 117.61%, lo que representa una recuperación total de Q7,317,408.00; superando el indicador planteado al inicio del año 2023.

En el área de Activos Extraordinarios, se planteó una meta de ventas, ascendente a Q.1,353,000.00; y para efectos de respaldar y velar por los intereses de nuestra cooperativa, se brindó seguimiento al mantenimiento, actualización de avalúos, verificación del estado físico de los inmuebles, así como la validación de los respaldos legales que conlleva este tipo de activos, lo que en conjunto propició que al cierre del mes de diciembre del año 2023, se obtuviera un alcance del 210.64% de la meta planteada, que equivale a Q.2,850,000.00. recuperando de esta forma los recursos que la Cooperativa concedió en activos crediticios respaldados con una garantía real.

Como un valor agregado a nuestros asociados, en el departamento de Cartera Depurada, se implementó la creación del protocolo de quejas y consultas, así como un nuevo software para la atención de estos requerimientos, lo que facilita la recepción, el manejo y la solución de quejas, sugerencias y consultas, que se realizan al departamento de Cartera Depurada.

En el año 2023 se crearon alianzas estratégicas con la aseguradora y luego de numerosas reuniones que permitieron optimizar los procesos y por medio del seguimiento brindado, por parte del área de BackOffice del Departamento de Cartera Depurada, se tramitó el pago de seguros de créditos de fallecidos, generando una recuperación total durante el año equivalente a Q1,675,111.73. recuperando recursos de la cooperativa y honrando el buen nombre de nuestros asociados fallecidos.





► Área Jurídica

El área Jurídica de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. es un área en consolidación conformada por un grupo de profesionales del derecho, procuradores, asistentes y BackOffice, cuya función principal es la de velar por que todo lo actuado por la Cooperativa se encuentre dentro del marco de la ley.

En el año 2023 se tomaron acciones enfocadas a mejorar el proceso de formalización de los mutuos y demás instrumentos públicos necesarios para dar forma al negocio, garantizando los créditos otorgados y liberando aquellas garantías hipotecarias de los asociados que cumplieron con el pago de sus obligaciones crediticias. El esfuerzo del área de Formalización y Notariado rindió sus frutos al reflejar una mejora en el tiempo de formalización y mejorando el servicio al asociado.

En el área procesal se participó en distintas mediaciones con los asociados con el objeto de solucionar el conflicto de manera pacífica y no litigiosa. Asimismo se promovieron procesos de forma pronta y oportuna; se reforzó la procuración de los procesos judiciales promovidos, ampliando medidas precautorias y promoviendo todo tipo de acción judicial encaminada a obtener la plena satisfacción de la prestación exigible y de plazo vencido a favor de la Cooperativa.

Se revisaron las políticas y manuales del área con el objeto de actualizarlas a la realidad socioeconómica del país por un lado y por otro se mejoraron los procesos internos que dieron por resultados un mejor servicio al asociado.

Se brindó la asesoría en los asuntos de distinta naturaleza que fueron consultados redactando las opiniones legales atinentes a cada caso. En el área corporativa se redactaron y autorizaron los instrumentos públicos y privados que dieron forma a la voluntad de los requirentes en asuntos como arrendamientos, convenios de confidencialidad, prestación de servicios entre otros, respaldando jurídicamente a La Cooperativa.

Junto con el departamento de Informática se creó el sistema de tickets para el área jurídica por medio del cual se gestionará entre otros temas las consultas jurídicas que le sean formuladas al área.

A lo interno se capacitó a los miembros del equipo jurídico proveyéndoles de nuevas competencias generales y específicas que se reflejaron en la mejora de procesos internos y en el desempeño de sus funciones de forma más eficiente.

El área jurídica se encuentra comprometida con la misión y visión de la Cooperativa es por ello que sus acciones y esfuerzos van encaminadas al cumplimiento de las mismas.



► Área de Archivo

El Archivo General de Cooperativa Guadalupana, es referente en automatización, diseño, orden, seguridad y control, en este sentido durante el año 2023 se tomaron las siguientes acciones:

Se creó un protocolo de ingreso y seguridad del Archivo General con el propósito de fortalecer los mecanismos de control para el acceso, permanencia y manejo de documentos administrados por esta área.

En cumplimiento a los objetivos establecidos para el año 2023, se concluyó con el inventario del 100% de expedientes resguardados por el Archivo General de Cooperativa Guadalupana. Esto permitió mejorar la administración y control de los mismos.

Se realizó el inventario, digitalización y depuración de 15,000 créditos cancelados y 23,073 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 realizó el cambio de todos los archivos con desperfecto, con la finalidad de que los expedientes se encuentren debidamente resguardados evitando su exposición a agentes externos, fortaleciendo de esta forma los mecanismos de protección de la información de nuestros asociados.

Con apoyo del área de Informática, se desarrolló el sistema que permitirá la automatización de todos los procesos a cargo del Archivo General, coadyuvando a la modernización de Cooperativa Guadalupana.

Durante el año 2023, 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

COOPERATIVA GUADALUPANA

Disfruta de los mejores *beneficios* de tu

TARJETA DE CRÉDITO

Tasa de interés **1.75%**
mensual



Membresía,
seguro contra
fraude y robo
GRATIS



Compras en
Línea



Retiros en efectivo en
todas las redes
de ATM's



Para mayor información
Escanea el QR





GERENCIA
ADMINISTRATIVA

— MEMORIA DE LABORES 2023 —



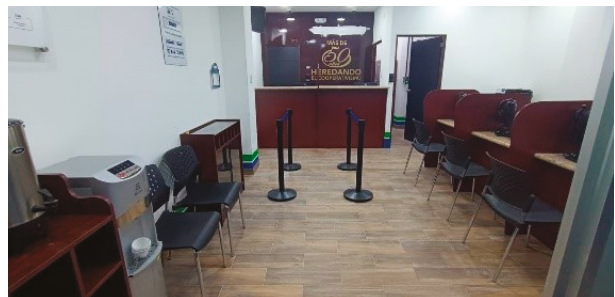
Lic. Vinicio Guzmán
Gerente Administrativo



Mantenimiento e infraestructura

El departamento de Mantenimiento e Infraestructura presta los servicios de atención a cada una de las áreas Administrativas y Puntos de Servicio de la Cooperativa, cumpliendo con el plan de trabajo anual correspondiente al año 2023, el cual está conformado por el cronograma de visitas técnicas y mantenimientos preventivos a las plantas de tratamiento de aguas residuales, aires acondicionados, servicios de filtros de purificación de agua potable, máquinas cuenta monedas, plantas eléctricas, equipos de aromatización, reparación y mantenimiento a la infraestructura de los diferentes puntos de servicio y edificios administrativos de la Cooperativa, entre otros. A continuación, se detallan algunos de las metas alcanzadas en la ejecución del plan de trabajo 2023.

- 01)** Apertura de Agencia Santa Amelia, zona 16.



- 02)** Apertura de Kiosco Naranjo en el mes de Julio.



- 03)** Mantenimiento y pintura de rejas y portones en agencia Boca del Monte.
04) Remodelación de oficinas en edificio central.
05) Independización de cargas eléctricas mayores (impresoras, cafeteras y oasis) en edificio central.
06) Instalación de aire acondicionado de ducto en segundo nivel edificio central.





Operaciones de Agencias

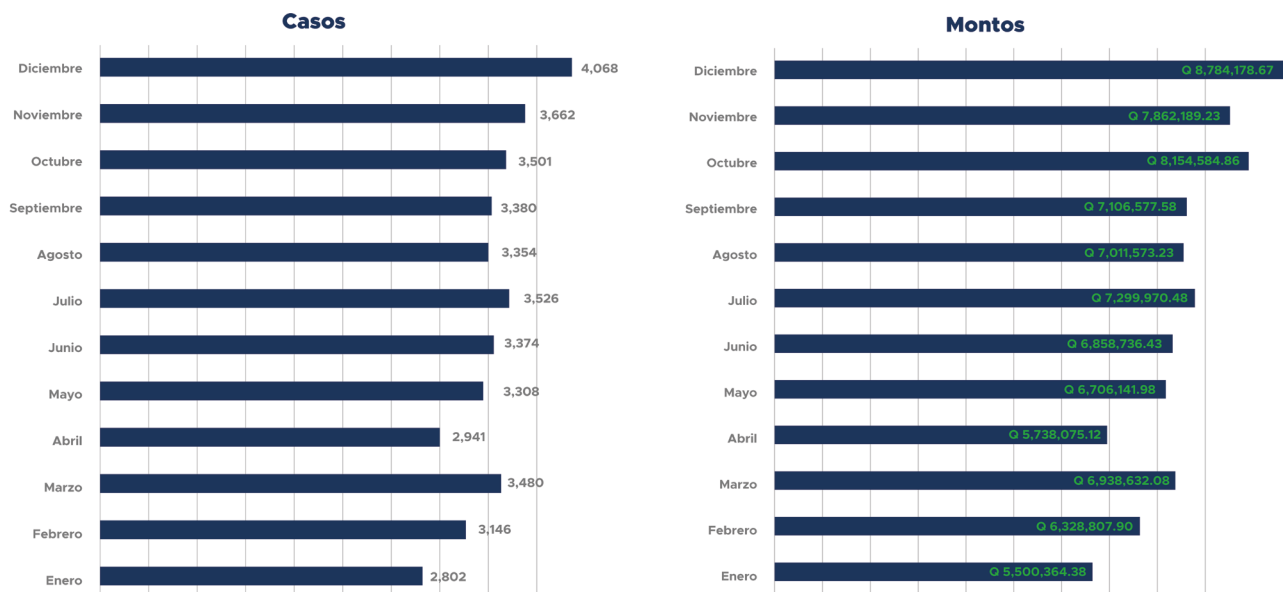
Durante el presente año, el departamento de Operaciones ha llevado a cabo diversas acciones dentro de las 3 áreas que lo conforman, siendo estas: Operaciones de Agencia, Operación de Pagos y Mesa de Control.

- **Operaciones de Agencia:** ha brindado seguimiento a las visitas operativas que se realizan de manera mensual; así como, refuerzos bimestrales, dotando de las competencias necesarias a cada equipo para atender los diferentes casos que se presenten en sus áreas de trabajo y lograr un buen servicio al asociado.



Con ello, se logra el cumplimiento de los objetivos asignados al área, plasmados en el Plan Operativo Anual 2023.

Operación de Pagos: ha logrado cumplir con la aplicación de los pagos de préstamo, tarjetas de crédito y depósitos de ahorro, por medio de las transferencias bancarias que realizan los asociados, por los diferentes canales que se encuentran a su disposición como lo son: cuentas bancarias en diferentes bancos del sistema, correo electrónico y la aplicación de WhatsApp. Así también, se han trabajado mejoras en la plataforma de aplicación de pagos, que funciona como la principal herramienta de trabajo para el área en conjunto con otros departamentos. A continuación, se presenta el comportamiento de casos y montos que se han operado por el área durante el año 2023, evidenciando un crecimiento en el transcurso de cada mes.



Mesa de Control y Calidad: tiene a su cargo revisar la documentación de cada expediente de crédito desembolsado y tarjetas de crédito solicitados por nuestros asociados, velando por cumplimiento de las normas, políticas y procesos de control de calidad de la Cooperativa. En ese sentido, se han implementado nuevos procedimientos y controles, que han permitido mejorar y modernizar la revisión de los expedientes, con el objetivo de disminuir el margen de errores y optimizar los tiempos de entrega al área de Archivo, habiendo revisado durante el 2023 la cantidad de: 12,110.00 expedientes.



► Capacitación y Desarrollo

Para el departamento de Capacitación y Desarrollo es gratificante y satisfactorio dar a conocer que se realizaron las siguientes actividades durante el año 2023; con la finalidad de aportar al desarrollo profesional de colaboradores y asociados. Así mismo, fortalecer el compromiso de los colaboradores por medio de actividades motivacionales.

- 01)** Se logró de manera efectiva el cumplimiento del 100% de Plan de Capacitación, con un total de 71 capacitaciones impartidas en modalidad virtual y presencial, con la finalidad de potencializar las competencias de los colaboradores de Cooperativa Guadalupana.
- 02)** Se desarrollaron 15 Talleres para los asociados de Cooperativa Guadalupana con la finalidad de aportar a su desarrollo con nuevas habilidades, eso aportó a mejorar su estilo de vida y trabajo, las capacitaciones fueron de conocimientos generales como: Curso de Office, Curso básico de Inglés y manualidades varias, entre otros.
- 03)** Con la intención de aportar a nuestra comunidad (familiares, amigos cercanos a nuestras viviendas) se hizo ayuda social a través de diferentes actividades tales como; compartir canastas básicas con familias que se encontraban en diferentes adversidades, así mismo, se otorgó ayuda a la comunidad de zona 14, a Fundación Vidas Plenas con dulces para actividad del día del niño, a Casa el Alfarero con regalos para niños.
- 04)** Se fidelizó a los colaboradores de Cooperativa Guadalupana por medio de diferentes actividades tales como: Aniversario de la Cooperativa, Día del cariño, Día de la secretaria, Día del padre, Día de la Madre, Reconocimiento por buen récord crediticio, Día del Cooperativismo, Día de la mujer, Reconocimiento de Antigüedad, Guadalupana tiene talento, Entrega de canastas y pavos por festividades navideñas, entre otras.
- 05)** Se implementaron nuevas actividades de Integración de equipos para el personal operativo y After Office para celebrar los cumpleaños de todo el personal. Estas actividades fomentan el compromiso con la marca empleadora y fortalecen el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de trabajo.
- 06)** Durante el año 2023 se evaluó mensualmente el Protocolo de Cultura de Servicio a todos los puntos de servicio y áreas administrativas, con la finalidad de mantener un buen servicio con nuestros asociados y colaboradores, reconocer y premiar a las áreas que han brindado un excelente servicio es vital para Cooperativa Guadalupana
- 07)** Con el objetivo de fortalecer la ejecución del plan de capacitación del año 2024, se adquieren Licencias para el Proyecto de E-learning Guadalupana.



► Seguridad Física y Ocupacional

En Cooperativa Guadalupana buscamos garantizar el bienestar de nuestros asociados y colaboradores, es por ello que en el departamento de Seguridad Física y Ocupacional nos esforzamos en crear una cultura de seguridad en cada colaborador. En este 2023, se realizaron actividades y capacitaciones de Seguridad Ocupacional, cumpliendo con Acuerdos Gubernativos y Ministeriales, entre los cuales podemos mencionar:

- Implementación de Análisis de agua potable en Oficinas Administrativas.
- Capacitación anual a colaboradores sobre técnicas de combate de incendios.
- Inicio de cultura para clasificación primaria en todos los puntos de servicio y áreas administrativas.
- Conmemoración del día Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.



► Propuestas de Aplicación de Excedente Año 2023

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de los Estatutos de Cooperativa Guadalupeana: “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 2023.

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	
RUBRO	PROYECTADO
Reserva Irrepartible 70%	Q 25,589,243.68
Reserva Institucional 20%	Q 7,311,212.48
Otras Reservas 10%	Q 3,655,606.24
TOTAL	Q 36,556,062.40

El Consejo de Administración conforme a lo dispuesto en el Artículo 30, inciso d), del estatuto de la Cooperativa, debe someter a consideración de la Asamblea General Ordinaria la propuesta de proyecto de aplicación de excedentes generados durante el año 2023:

► Proyecto 1: Compra de Core Bancario

Se propone realizar la compra de un Sistema de Core Bancario para la Cooperativa, esto como mecanismo de contingencia ante una eventualidad con el sistema actual, lo que nos permitirá como Cooperativa garantizar la continuidad de las operaciones.

► Proyecto 2: Amortización de Torre de Parqueos y Salón de usos Múltiples

Amortizar la construcción de la torre de parqueos para 52 vehículos y salón de usos múltiples ubicado en zona 14, el cual se podrá utilizar para la realización de bazares, capacitaciones y eventos para los asociados.



RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

COOPERATIVA
GUADALUPANA

► Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que implica que las empresas tienen la responsabilidad de operar de manera ética y contribuir de manera positiva al desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad en general.

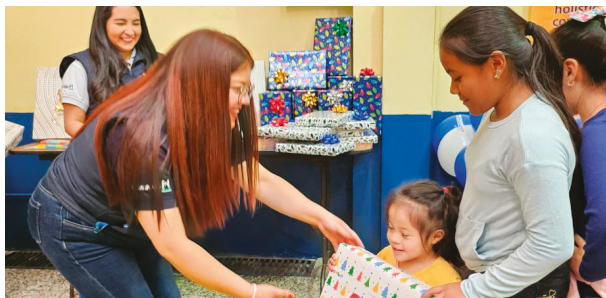
En Cooperativa Guadalupana, estamos comprometidos con la comunidad que servimos y con el entorno en el que operamos. Creemos firmemente en la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un pilar fundamental de nuestra labor diaria.

Nuestro compromiso con la RSE se refleja en los siguientes principios y acciones:

- Ética y transparencia
- Desarrollo económico local
- Desarrollo social y comunitario



► Recreación



Actividad de recreación a niños que viven en el “relleno sanitario” en zona 3



Visita a Fundación “Vidas Plenas” en zona 5



► Compromiso con el desarrollo



Donación de canastas básicas



Entrega de beca estudiantil a Emerson Aldair Pérez Fuentes



Talleres y cursos para asociados

Cooperativa Guadalupana tiene un compromiso por aportar al desarrollo socioeconómico de sus asociados, por ello implementó una serie de talleres diseñados para inspirar, educar y promover el desarrollo personal y profesional. En el año 2023 se desarrollaron 15 talleres en donde fueron beneficiados 919 asociados de nuestra cooperativa.

COOPERATIVA GUADALUPANA

CURSO DE INGLÉS BÁSICO

Los Viernes
15:00 horas
Duración 1 hora 30 minutos

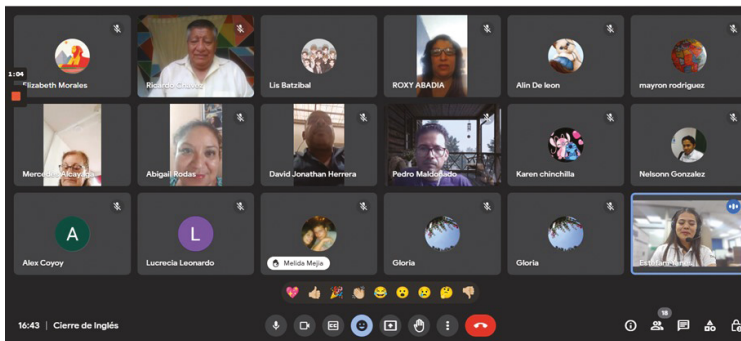
Para participar debes inscribirte por medio del link adjunto
<https://forms.gle/eniNIwCqVBlwV376A>

Inicia el viernes 19 de mayo

Inscripción:




Curso de Inglés básico



COOPERATIVA GUADALUPANA

CURSO DE Paquete OFFICE

INICIA 27 DE JUNIO



Para participar insíbete aquí

CONTENIDO

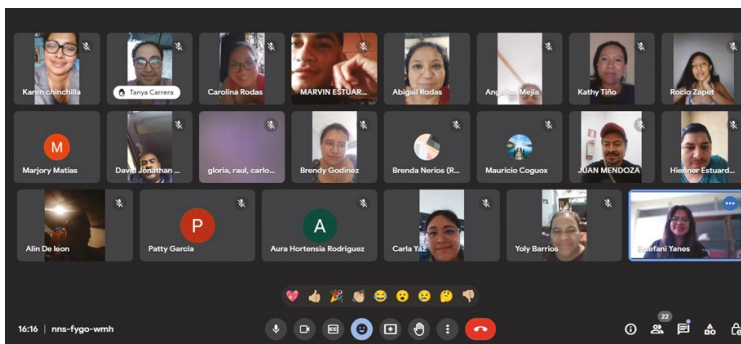
- Procesadores de texto
- Excel, Word y Power Point Básico
- Outlook

Días: Martes
Duración: 4 meses
Hora: 15:30 horas

<https://forms.gle/C7nkDPEUWpHdruQx8>

Curso de Paquete Office



COOPERATIVA GUADALUPANA

TALLER Aplicaciones de Google

Taller de cortesía Manualidad en Madera

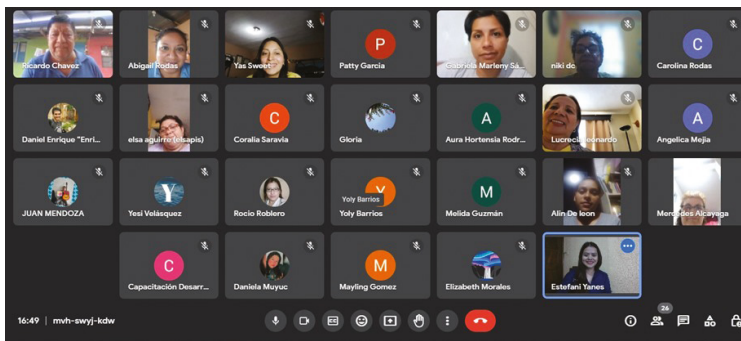
Fecha del taller: 19 de octubre
Hora: 16:00 horas

Para participar insíbete aquí con el Código QR

<https://forms.gle/iK8cwZfr6TuC4KDn8>




Taller aplicaciones de Google





COOPERATIVA GUADALUPANA

PUNTOS DE SERVICIO

Búscanos en  **waze**

Central

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

San Cristóbal

- 📞 PBX 2414-3010
- 📍 Plaza San Cristóbal Boulevard Principal
Zona 8 Mixco Local 111 Y 112

Plaza zona 4

- 📞 PBX 2414-3002
- 📍 6ta. Av. 24 Calle Zona 4
C.C. Plaza Zona 4 Local 114

Petapa

- 📞 PBX 2414-3005
- 📍 Av. Petapa 35-40 Zona 12 C.C. Petapa

Metrocentro

- 📞 PBX 2414-3011
- 📍 C.C. Metrocentro 0 Calle 16-20 Zona 4
Villa Nueva Local 108 y 109

San Lucas

- 📞 PBX 2414-3008
- 📍 C.C. Las Puertas San Lucas Local E
San Lucas Sacatepéquez Km. 29.9

Boca del Monte

- 📞 PBX 2414-3006
- 📍 Tra. Av. 1-60 Zona 1 de Boca del Monte
a un costado de Tacasa

Pacific Villa Hermosa

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

Portales

- 📞 PBX 2414-3004
- 📍 Km. 4.5 Carretera al Atlántico 3-20
Zona 17 C.C. Portales 3er. Nivel

Mixco

- 📞 PBX 2414-3019
- 📍 4ta calle y 4ta Ave.
esquina zona 1 de Mixco

Gran Vía

- 📞 PBX 2414-3007
- 📍 Calzada Roosevelt 21-09 Zona 7
C.C. Gran Vía 1er. Nivel Local 24 y 25

Kiosco Naranja Mall

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

Bosques de San Nicolás

- 📞 PBX 2414-3009
- 📍 41 Av. 3-10 Zona 4 de Mixco
Plaza San Nicolás Local 180 J Y 180 I

Atanasio

- 📞 PBX 2414-3020
- 📍 Calzada Atanasio Tzul 51-57 Zona 12
C.C. Plaza Atanasio Tzul Locales 79 y 80

Kiosco Los Álamos

- 📞 PBX 2414-3021
- 📍 0 Calle 0-60 Zona 7 San Miguel Petapa
Ecocentro Los Álamos Local P.F.2

Mega 6

- 📞 PBX 2414-3014
- 📍 15 Av. 16-11 Zona 6 Local 405
C.C. Mega 6

Plaza Florida

- 📞 PBX 2414-3003
- 📍 Calzada San Juan 1-83, Zona 7 de Mixco
Local 403, 2do. Nivel C.C. Plaza Florida

Kiosco Miraflores

- 📞 PBX 2414-3018
- 📍 21 Avenida 4-32 Zona 11 C.C. Miraflores
Segundo Nivel

Santa Catarina Pinula

- 📞 PBX 2414-3012
- 📍 6 Av. 0-41 Zona 1
Santa Catarina Pinula

Kiosco Pradera zona 10

- 📞 PBX 2414-3023
- 📍 Local 118 Interior Tienda Paíz 18 Calle
25-85 Zona 10 C.C. La Pradera

Terminal

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

Kiosco Montserrat

- 📞 PBX 2414-3015
- 📍 Calzada San Juan 14-06 Zona 4 Mixco
C.C. Monserrat Interior Maxi Despensa

Kiosco Portales

- 📞 PBX 2414-3004
- 📍 Km. 4.5 Carretera al Atlántico 3-20
Zona 17 C.C. Portales 3er. Nivel

Santa Amelia

- 📞 PBX 2414-3027
- 📍 Plaza Santa Amelia, Boulevard Centro
Médico Militar 12-05, Zona 16

Metronorte

- 📞 PBX 2414-3013
- 📍 Km. 4.5 Carretera al Atlántico
C.C. Metronorte 2do. Nivel

Mayor información
Escanea el QR



COOPERATIVA GUADALUPANA

www.micoopeguadalupana.com.gt/

 5340-4594  2414-3030



Para mayor información
visita nuestro sitio web

