



MEMORIA DE
LABORES
20
24



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



***“Los buenos equipos incorporan el trabajo en grupo
a la cultura, creando así los pilares del éxito”***

- Ted Sundquist -





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.



***¡Guadalupana
Evoluciona!***

Mensaje del Presidente

Informe 2024



Queridos Asociados,

Es un honor dirigirme a ustedes para compartir los importantes logros que nuestra cooperativa ha alcanzado durante el año 2024, un periodo que ha sido testigo de un crecimiento notable y de avances en varias áreas clave. Gracias a su confianza y compromiso, hemos alcanzado grandes hitos que nos han permitido seguir creciendo y fortaleciendo los cimientos de nuestra comunidad cooperativa.

A lo largo de este año, hemos alcanzado y superado nuestras metas más ambiciosas, destacando los siguientes logros:

Crecimiento en la Membresía: Hemos experimentado un crecimiento significativo en la cantidad de asociados, reflejando el interés y el compromiso de más personas con los valores y principios de nuestra cooperativa. Este incremento en nuestra membresía nos permite continuar expandiendo nuestro impacto y seguir siendo un pilar en nuestras comunidades.

Fortalecimiento en la Captación de Ahorros: La confianza de nuestros asociados ha sido fundamental para el incremento en los ahorros, lo que nos ha permitido consolidar una base financiera sólida que respalda el crecimiento de la cooperativa.

Expansión de los Préstamos: El acceso a créditos ha sido un pilar fundamental para el desarrollo de nuestros asociados. Gracias a la gestión responsable de nuestros recursos, hemos logrado un incremento significativo en los préstamos otorgados, ayudando a muchas familias en ámbitos personales y de negocios, para cumplir sus objetivos.

Implementación de Core Bancario Propio: Este año logramos la implementación de nuestro propio sistema de Core Bancario, un paso fundamental que nos permite mejorar la gestión de nuestros servicios financieros, hacerlos más ágiles, seguros y adaptados a las necesidades de nuestros asociados. Esta implementación no solo marca un avance en la modernización de nuestra cooperativa, sino que también mejora nuestra capacidad de atenderlos con mayor eficiencia.

Constitución del Fondo de Cobertura Guadalupana: En busca de brindar mayor seguridad a nuestros asociados, constituimos el Fondo de Cobertura Guadalupana, un mecanismo que permite proteger nuestros ahorros, asegurando la estabilidad de la cooperativa frente a situaciones inesperadas. Este fondo es una muestra de nuestro compromiso con la seguridad financiera de todos los miembros de nuestra cooperativa.

Excedentes Financieros: A través de una administración prudente, hemos logrado generar excedentes que nos permiten reinvertir en la cooperativa y ofrecer mejores beneficios a nuestros asociados, asegurando su bienestar a largo plazo.

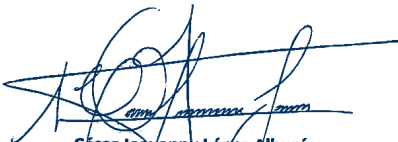
Crecimiento Sostenido de los Activos: Hemos experimentado un sólido crecimiento de nuestros activos, lo que refleja una gestión eficiente de los recursos y una visión clara hacia el futuro.

Reducción de la Morosidad: Uno de los logros más significativos ha sido la reducción de la morosidad, gracias al esfuerzo de todos en mantener un comportamiento responsable en el pago de préstamos, lo que garantiza la estabilidad financiera de nuestra cooperativa.

Estos logros no habrían sido posibles sin su apoyo, confianza y participación activa. Cada paso que hemos dado hacia adelante es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los asociados y de la dedicación de quienes formamos parte de la cooperativa. Juntos, hemos logrado avanzar significativamente en la consolidación de una cooperativa más sólida, moderna y con mayores oportunidades para todos.

Agradecemos profundamente su confianza y los invitamos a seguir contribuyendo a nuestro crecimiento colectivo, con el compromiso de siempre de brindarles el mejor servicio y generar más beneficios para todos.

Atentamente,



César Jeovanny López Alburéz
Presidente del Consejo de Administración
Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.



Abre tu
CUENTA de
APORTACIONES

Te da hasta el
6%
de tasa de
interés



☎ 2414-3030

☎ 5340-4594



www.cooperativaguadalupana.com.gt



Consejo de Administración

Informe 2024

Se presenta para conocimiento en esta 58ª. Asamblea General Ordinaria Obligatoria de Asociados, el informe de las principales actividades realizadas por este órgano administrativo durante el año 2024, a continuación.

En Beneficio del Asociado

1. Se aprobó la totalidad de créditos por un monto de Q. 610.1 millones, incluyendo catorce créditos mayores a un millón de quetzales, que ascienden a un monto total de Q.24.5 millones.
2. Se aprobó la creación del nuevo Fondo de Cobertura Guadalupeana, con el objeto de brindar mayor seguridad a nuestros asociados, protegiendo sus ahorros y asegurando la estabilidad de la cooperativa frente a situaciones inesperadas.
3. Se aprobó la compra e implementación del Core Bancario Propio, utilizando el monto correspondiente a la aplicación del excedente del año 2023, autorizado por la Asamblea General de Asociados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., con el objeto de mejorar la gestión de nuestros servicios financieros, acorde a las necesidades de nuestros asociados.
4. Se aprobó la implementación de las nuevas tarjetas de débito y crédito Mastercard de Cooperativa Guadalupeana, ofreciendo mayor seguridad, comodidad y beneficios exclusivos para los asociados.
5. Por unanimidad, se acordó gestionar con la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Servicios Varios de Guatemala, R.L., la finalización de los vínculos existentes, derivado que las estrategias que se tenían en cada una de las instituciones diferían una de la otra, por lo que se entró a un proceso de desafiliación, el cual fue aceptado por la referida Federación.

6. Se aprobó la creación del nuevo producto crediticio denominado "Crédito Libre Disponibilidad", destinado a la adquisición de bienes y servicios que permitan satisfacer necesidades personales como viajes, organizar deudas, enfrentar imprevistos, remodelaciones del hogar y otros proyectos.

Educación y Desarrollo

7. Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L., 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 2024 se desarrollaron 12 talleres en donde fueron beneficiados 1,078 asociados de nuestra cooperativa.

A continuación, se detallan los talleres implementados en el año 2024:

- 7.1. Taller "Cómo ser un buen comerciante", con el objetivo de desarrollar habilidades de negociación, persuasión y atención al cliente.
- 7.2. Taller "Inversión Inteligente para Emprendedores", con el objetivo de identificar oportunidades de inversión y tomar decisiones informadas sobre dónde y cómo invertir.
- 7.3. Taller "Estrategias de Marketing para Pequeños Negocios", con el objetivo de mejorar las habilidades de venta y aumentar las inversiones de clientes.
- 7.4. Taller "Innovación y Creatividad en los Negocios", con el objetivo de generar ideas nuevas y disruptivas que impulsen el crecimiento y la competitividad.
- 7.5. Taller "Inteligencia Emocional", con el objetivo de ayudar a desarrollar habilidades para reconocer, comprender y manejar sus propias emociones, para responder adecuadamente a las emociones de los demás de manera efectiva.
- 7.6. Taller "Curso de Inglés Básico para Adultos", con el objetivo de introducir y practicar un vocabulario esencial para situaciones cotidianas, como saludos, numeración, días de la semana, alimentos, entre otros.

- 7.7. Taller “Excel Nivel Básico”, con el objetivo de conocer los elementos básicos de la interfaz, incluyendo la cinta de opciones, barra de herramientas, hojas de cálculo, entre otros.
 - 7.8. Taller “Planificación Financiera para Nuevos Negocios”, con el objetivo de establecer presupuestos, pronosticar ingresos, gastos y prever necesidades de capital.
 - 7.9. Taller “Tips de Fotografía”, con el objetivo de desarrollar la habilidad de anticipar y capturar momentos oportunos que cuenten una historia o transmitan emociones a través de la fotografía.
 - 7.10. Taller “Desarrollo de Marca Personal para Emprendedores”, con el objetivo de definir los valores y la misión personal, construir una imagen coherente y posicionar la marca en el mercado.
 - 7.11. Taller “Técnicas de Fidelización de Cliente”, con el objetivo de desarrollar programas de lealtad, mejorar la atención al cliente y crear relaciones duraderas.
 - 7.12. Taller “Estrategias de Expansión de Negocios”, con el objetivo de identificar oportunidades de crecimiento, mercados nuevos y formas de diversificar la oferta.
14. Se aprobó la recalibración de Bandas Salariales, con efectividad a partir del mes de enero 2025, con el objetivo que los colaboradores posean un salario adecuado, para lograr una equidad interna que elimine las inconformidades comparativas en materia de salarios, mitigando con ello la rotación de personal.
 15. Se autorizó la contratación de la firma de Auditoría Externa R&R, Román y Román Consultores, Contadores Públicos y Auditores, Sociedad Civil, para practicar la auditoría de los estados financieros y el informe relacionado al cumplimiento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos de la ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo de esta Cooperativa, para el periodo que comprende del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil veinticuatro.
 16. Para el correcto desempeño de las actividades de la Cooperativa y para afrontar de manera oportuna y adecuada los retos del año 2025, se autorizó lo siguiente:

16.1. Actualización del Plan Estratégico 2022-2026.

16.2. Plan Operativo Anual.

16.3. 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 2025.

16.4. Plan de Capacitaciones.

16.5. Plan, Programa y Cronograma de la Auditoría Interna.

16.6. Plan de la Unidad de Cumplimiento.

17. 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.

18. Se conocieron, analizaron y aprobaron las nuevas Políticas, para un mejor control de las actividades de la Cooperativa, buscando el beneficio de nuestros asociados, siendo las siguientes:

18.1. Política de Normas Contables, versión 01.

18.2. Política para la Administración del Riesgo de Crédito, versión 01.

18.3. Política de Tarjeta de Crédito, versión 01.

18.4. Política Gestión de Liquidez, Activos y Pasivos, versión 01.

18.5. Política de Límites Prudenciales y Estándares de Gestión Empresarial, versión 01.

19. Se conocieron, analizaron y aprobaron reformas a las distintas Políticas, Reglamentos y Manuales, que rigen la actividad de la Cooperativa, a sus colaboradores, Directivos y asociados, siendo las siguientes:

19.1. Política Conozca a su Asociado y/o Usuario, versión 10.

19.2. Política de Monitoreo y Comportamiento Transaccional, versión 07.

19.3. Política para Contratistas o Proveedores del Estado -CPE-, versión 03.

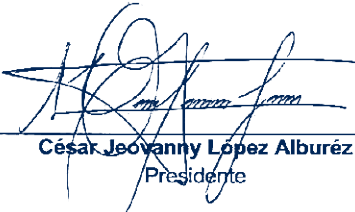
Gestión Administrativa

8. 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 índice de morosidad, remesas, el informe de créditos depurados, los indicadores PERLAS.
9. Se conocieron los informes mensuales rendidos por la Auditoría Interna, en los que se exponen las recomendaciones derivadas de las revisiones operacionales a rubros específicos, análisis financieros, entre otros y en los que se concluyen que los procesos y procedimientos se han cumplido de manera razonable.
10. 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 crediticia, para la toma oportuna de decisiones.
11. Se conocieron los informes trimestrales del Oficial de Cumplimiento en los que se detallan las acciones que se han desarrollado para prevenir y reprimir el lavado de dinero y el financiamiento contra el terrorismo.
12. Se conocieron los informes semestrales de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna del año 2024 en los que se concluye que esta Cooperativa ha dado cumplimiento razonable a las normas de las leyes que reprimen el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.
13. Se continuó con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L. y, se aprobó el informe correspondiente al año 2024, acordando su publicación en el sitio web de la Cooperativa para hacer de conocimiento público su contenido.

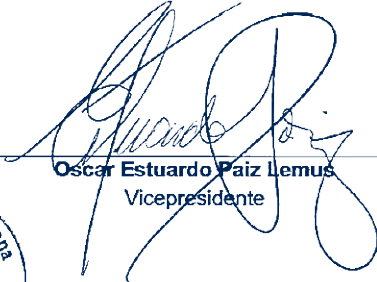
- 19.4. Política para la Administración de Riesgo de Lavado de Dinero u otros Activos y de Financiamiento del Terrorismo, versión 08.
- 19.5. Política de Depósitos en cuentas a nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L., constituidas en bancos del sistema, versión 07.
- 19.6. Política de Copia de Seguridad para Aplicaciones Internas, versión 03.
- 19.7. Política de Seguridad Informática, versión 04.
- 19.8. Política de Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación de Colaboradores, versión 04.
- 19.9. Política para la Administración de Activos Extraordinarios, versión 04.
- 19.10. Política y Procedimiento de Revisión Salarial, versión 06.
- 19.11. Política para Pago de Remesas, versión 06.
- 19.12. Política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de Crédito en Mora Vigente, versión 05.
- 19.13. Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de prevención de Lavado de Dinero u otros Activos, para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, versión 06.
- 19.14. Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo, versión 07.
- 19.15. Política para la Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos por Cobranza para la Recuperación de Activos Crediticios, versión 04.
- 19.16. Política para la Administración y Recuperación de Tarjeta de Crédito y Préstamos Depurados, versión 03.
- 19.17. Política de Créditos, versión 05.
- 19.18. Política de Cobranza, versión 04.
- 19.19. Política para la Administración Integral de Riesgos, versión 02.
- 19.20. Reglamento de Talento Humano, versión 05.
- 19.21. Reglamento Orgánico Funcional, versión 05.
- 19.22. Reglamento para la Administración de Caja Chica, versión 02.
- 19.23. Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Administración, versión 05.
- 19.24. Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Vigilancia, versión 04.
- 19.25. Reglamento de Aportaciones, versión 02.
- 19.26. Reglamento de Caja y Bancos, versión 03.
- 19.27. Manual de Cumplimiento para la Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, versión 08.
20. Se aprobó la actualización de imagen en Políticas, Reglamentos y Normativa, siendo las siguientes:
 - 20.1. Política de Sanciones por Incumplimiento al Manual de Lavado de Dinero u otros Activos Financiamiento del Terrorismo, versión 05.
 - 20.2. Política Conozca a sus Dirigentes y Empleados, versión 06.
 - 20.3. Política para el Análisis de Transacciones Inusuales y Sospechosas, versión 05.
 - 20.4. Política de Créditos Cancelados Anticipadamente, versión 05.
 - 20.5. Política para Pago de Remesas, versión 05.
 - 20.6. Política para la Recepción de Moneda Extranjera en Efectivo, versión 06.
 - 20.7. Política de Activos Fijos, versión 02.
 - 20.8. Política de Capacitación y Formación, versión 02.
 - 20.9. Política para la Administración del Archivo General, versión 02.
 - 20.10. Política de Evaluación de Desempeño, versión 03.
 - 20.11. Política sobre Conflictos de Interés, versión 02.
 - 20.12. Política sobre la Relación y Protección de los Asociados, versión 02.
 - 20.13. Política de Comunicación Institucional, versión 02.
 - 20.14. Política para la Actuación de los Notarios, Abogados y Mandatarios, versión 03.
 - 20.15. Política de Administración del Fondo para el Desempleo, versión 02.
 - 20.16. Política para la Administración del Riesgo Operacional, versión 02.
 - 20.17. Reglamento de Compras y Contratación de Servicios y Obras a Utilizar, versión 03.
 - 20.18. Reglamento que Normará los Depósitos a Plazo, versión 02.
 - 20.19. Reglamento de Cuenta Mi Promesa, versión 02.
 - 20.20. Reglamento de Viáticos por Capacitaciones y Encuentros Cooperativistas Internacionales de Miembros Directivos, Comité Ejecutivo y Áreas Administrativas, versión 02.
 - 20.21. Reglamento para Otorgar Anticipos Salariales, versión 02.
 - 20.22. Normativa que Regula la Relación entre la Cooperativa y la Auditoría Externa, versión 02.

Miembros Directivos

- 21.** Se llevó a cabo la 57ª. Asamblea General Ordinaria Anual Obligatoria 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 2023; y, en la que se eligió a los directivos de Consejo de Administración que sustituyen a quienes finalizaron el periodo para el cual fueron electos.
- 22.** Se tuvo participación de tres delegados del Consejo de Administración, en el International Cooperative Compliance Forum, relacionado con la Prevención para el Lavado de Activos, Fraude y Terrorismo, organizado por la Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica (CCC-CA).
- 23.** Se participó en la conferencia virtual denominada "Liderazgo de Alta Dirección en la Prevención de LD/FT".
- 24.** Se aprobó la convocatoria para candidatos a miembros directivos de Comisión de Vigilancia de esta Cooperativa, que serán electos en la Asamblea General Anual Ordinaria Obligatoria de Asociados del año 2025.
- 25.** En cumplimiento a lo establecido en el artículo 2º. 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 de Candidatos que calificaron a los asociados que se postularon como candidatos a Directivos de Comisión de Vigilancia.



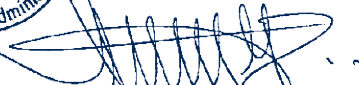
César Jeovanny López Alburéz
Presidente



Oscar Estuardo Paiz Lemus
Vicepresidente



William Hovid Mejía Domingo
Secretario



Israel Guerra Revolorio
Vocal I



Alan Josué García Ponce
Vocal II



Comisión de Vigilancia

Informe 2024

1. Se prepararon los informes de actividades correspondientes a los cuatro trimestres del año dos mil veinticuatro.
2. Se conocieron los informes financieros mensuales correspondientes al año dos mil veinticuatro, dejando en las respectivas 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.
3. Se realizó una visita a la Agencia Central en zona 14, para visualizar los procesos de cierre y procedimientos internos de la agencia. Durante dicha visita, se contó con el apoyo del Gerente de Negocios y del personal de la agencia, quienes facilitaron el proceso de observación.
4. Se conoció el instructivo de la Asamblea General Ordinaria No. 57 de Cooperativa Guadalupana, R.L, en consideración al artículo No. 4. Disposiciones específicas, de la resolución del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Cooperativas número cero siete guiones dos mil veinticuatro guion CD (07-2024-CD), regula la obligación de "emitir un instructivo para realizar la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria según corresponda con participación Virtual o Mixta de conformidad con sus Estatutos y que contenga por lo menos los aspectos generales.
5. Se participó en la 57ª Asamblea General Ordinaria celebrada el 23 de marzo 2024 en las instalaciones centrales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L ubicadas en 14 avenida 1-65 zona 14, en la cual se eligieron a los nuevos miembros del Consejo de Administración, donde se eligieron al Lic. Willian Hovid Mejía Domingo y Lic. César Jeovanny López Alburéz como nuevos directivos del Consejo de Administración para el periodo 2024-2028.
6. Se establecieron para el periodo 2024-2025 de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana R.L. los puestos directivos de la Comisión de Vigilancia quedando de la siguiente forma: presidente: Carlos Estuardo Ibañez Nuñez; secretario: Lilian Verónica Aracely Martínez Contreras y vocal: Melvin Estuardo Rodas Argueta.
7. Se realizó el dictamen sobre la participación de candidatos a ocupar cargos directivos en el Consejo de Administración 2024-2028.
8. Se revisaron varias cuentas contables; así como sus integraciones en diferentes periodos del año dos mil veinticuatro, dejando las observaciones en las actas correspondientes.
9. Se conocieron los informes mensuales de Auditoría Interna correspondientes al año 2024, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo, recomendaciones de continuar con el seguimiento a las observaciones emitidas.
10. Se realizaron reuniones trimestrales con Auditoría Interna, para presentación de los avances de su programación anual 2024.
11. Se trabajó en 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 2024.
12. Se elaboró el Cronograma de Actividades específicas que desarrollará la Comisión de Vigilancia de manera mensual durante el año 2024.
13. 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 2023; que fue presentado en la Memoria de Laborales de la 57ª Asamblea General Ordinaria Obligatoria.
14. Se dio lectura a las actas del Consejo de Administración emitidas durante el año dos mil veinticuatro, 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.

15. Se participó en las reuniones conjuntas trimestrales celebradas durante el año dos mil veinticuatro, en las cuales se conoció la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L. y además se presentaron los informes de actividades trimestrales del Consejo de Administración y la Comisión de Vigilancia.
16. Se analizaron los informes trimestrales del Oficial de Cumplimiento 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.
17. Se revisaron trimestralmente las Matrices de Prevención de Riesgos en el año dos mil veinticuatro, se identificaron acciones que ya están siendo monitoreadas y se han desarrollado por parte de la administración y los planes de acción para mitigar los riesgos inherentes.
18. Se revisó el informe de las novaciones autorizadas y desembolsadas durante el año dos mil veinticuatro.
19. Se revisaron las actas del Comité de Créditos Menores, Comité Técnico Gerencial y del Consejo de Administración en diferentes meses del año dos mil veinticuatro.
20. Se verificaron créditos concedidos a empleados y directivos durante el año dos mil veinticuatro los cuales no reflejaron mora.
21. Se revisaron las actas del Comité de Activos y Pasivos del año 2024, en donde se analizaron las inversiones a plazo fijo, gestiones y negociaciones necesarias en los bancos del sistema.
22. Se tuvo a la vista el Análisis de Cupos Financieros de forma trimestral concluyendo que la concentración no sobrepasa los límites permitidos.
23. Se conocieron las políticas y reglamentos aprobados y actualizados por el Consejo de Administración durante el año 2024.
24. Se visualizó la cuenta de activos extraordinarios y su recuperación en diferentes fechas del año 2024.
25. Se revisó el comportamiento de la morosidad en el año 2024, la cual se encuentra en cumplimiento al indicador PERLAS.
26. Se inspeccionaron las depuraciones de préstamos y tarjetas de crédito del año 2024, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo las sugerencias respectivas para fortalecer el control interno en las cuentas de orden.
27. 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 al 31 de diciembre 2024
28. Se realizó el análisis de las Cuentas Pasivas al 30 de junio 2024 que corresponde a préstamos, tarjetas de crédito y gastos y costas judiciales por los procesos iniciados o gestiones ya encaminadas de los casos para la recuperación.
29. Se revisó el informe de la Recuperación de la Cartera de Créditos durante el año 2024, dejando en las actas de las reuniones de este Órgano Directivo las observaciones respectivas.
30. 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 2024.
31. La Comisión de Vigilancia recibió el paquete financiero durante año 2024, 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.
32. Se revisó el reporte de cobro judicial interno y externo durante el período del año 2024 observando un porcentaje significativo de recuperación en ambas áreas.
33. Se nombraron a los representantes del Comité de Evaluación de Candidatos que se postulan para miembros Directivos de Comisión de Vigilancia, lo cual fue informado a dicho Comité.
34. 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 2024.
35. Se revisó el cumplimiento de las obligaciones tributarias durante el año 2024 de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL PARROQUIAL GUADALUPANA RESPONSABILIDAD LIMITADA con Número de Identificación Tributaria (NIT): 5166705. Se observa que la Cooperativa ha cumplido con sus obligaciones tributarias, lo que indica un compromiso con la legalidad y la transparencia en sus operaciones financieras.
36. Se revisó el cumplimiento en obligaciones laborales donde se observaron altas y bajas durante el año 2024 validación de las prestaciones laborales e indemnizaciones y nuevas contrataciones para el área administrativa y operativa de la Cooperativa.

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 2024, 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



Lilián Verónica Aracely

Martínez Contreras
Secretaria



Melvin Estuardo Rodas

Argueta
Vocal



Abre tu cuenta

PLAZO FIJO



Te mejoramos
cualquier
tasa de interés



Plazos
accesibles



Inversión
segura

Ahorros protegidos por:





Gerencia General

Memoria de Labores 2024



Gerencia General

MSc. Cristian Alas
Gerente General

Con base en lo estipulado en el artículo 46° de nuestro Estatuto, que establece que la Gerencia General es la autoridad administrativa responsable del funcionamiento operacional, la ejecución del plan de trabajo y el resguardo de los bienes de nuestra Cooperativa, me complace presentarles el resumen de los logros alcanzados durante el año 2024, los cuales han sido posibles gracias a la colaboración y confianza de cada uno de ustedes.

Principales logros:

En primer lugar, quiero destacar que en el año 2024 la cartera de créditos cerró con un total de 1,433 millones, destinada a diversos fines como la compra de vivienda, remodelaciones, compra de vehículos y capital de trabajo, entre otros. Este crecimiento en la cartera de créditos reafirma nuestro compromiso de apoyar los proyectos personales y profesionales de nuestros asociados, contribuyendo así a su bienestar y desarrollo.

Gracias a una gestión financiera sólida, hemos alcanzado un excedente de 37.6 millones durante el 2024. Este excedente es el resultado de una planificación estratégica eficaz y de la confianza de nuestros asociados, y será reinvertido para seguir fortaleciendo nuestra Cooperativa y garantizar su estabilidad a largo plazo.

Uno de los logros más significativos de este año fue lograr la aprobación de creación del Fondo de Cobertura Guadalupana, diseñado para ofrecer mayor seguridad a nuestros asociados, protegiendo sus ahorros y asegurando la estabilidad de la Cooperativa.

Otro gran avance fue la aprobación para la implementación del Core Bancario propio, lo cual nos permite gestionar de manera más eficiente y adecuada los servicios financieros que ofrecemos, ajustándonos a las necesidades de nuestros asociados. Además, lograr el lanzamiento de las nuevas tarjetas de débito y crédito Mastercard, con el objetivo de ofrecer una mayor comodidad, seguridad y beneficios exclusivos a nuestros asociados.

Otro aspecto relevante fue la aprobación de la actualización del Plan Estratégico 2022-2026, que nos permitirá seguir consolidando nuestra Cooperativa y establecer las metas a seguir para el próximo año. Además, se implementaron nuevas políticas internas que facilitarán una gestión más eficiente, alineada a las necesidades de nuestros asociados.

En cuanto a la gestión administrativa, se detallan los logros obtenidos en los departamentos a cargo de la Gerencia General:

Unidad de Riesgos

Durante el año 2024, la Unidad de Riesgos de la Cooperativa Guadalupana formuló la estrategia para fortalecer su gestión integral de riesgos. Esta estrategia busca asegurar la continuidad operativa y fomentar una cultura de prevención en toda la organización. Alineada con las mejores prácticas del sector, se implementaron acciones clave para minimizar riesgos y optimizar la toma de decisiones.

Acciones Clave Para Implementar en:

- Calificación e implementación de controles para mitigar riesgos identificados, asegurando una mejor protección de la Cooperativa.
- Documentación y monitoreo mensual de los procesos y riesgos asumidos, facilitando la trazabilidad y asegurando el cumplimiento normativo.
- Actualización constante de la matriz de riesgos, optimizando la identificación y gestión de factores críticos para la Cooperativa.
- Promoción de una cultura de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, garantizando la concienciación y prevención efectiva.
- Autoevaluaciones periódicas de riesgos operativos en conjunto con los dueños de los procesos, para una mejora continua en la identificación de vulnerabilidades.

- Desarrollo y cumplimiento de planes de acción, asegurando el logro de estrategias y objetivos corporativos en materia de riesgos.
- Implementación de herramientas avanzadas, dashboards predictivos y matrices de riesgos, fortaleciendo la capacidad de adaptación organizacional, optimizando la toma de decisiones basadas en datos.
- Fortalecimiento de la gobernanza de riesgos, consolidando la posición competitiva de la Cooperativa y elevando la confianza de sus asociados.

Las acciones ejecutadas fortalecen una cultura de prevención y mejoran los mecanismos de monitoreo y control, permitiendo una gestión de riesgos eficiente y alineada a los objetivos estratégicos de la Cooperativa. Asimismo, se continúa evolucionando para consolidar un enfoque integral de cultura de riesgo organizacional.

Departamento de Talento Humano

En 2024, nuestra Cooperativa trabajó arduamente para superar desafíos, innovar y fortalecer su talento humano. A través de estrategias enfocadas en la atracción, retención y desarrollo del personal, promovimos un entorno donde cada colaborador pueda crecer y aportar su máximo potencial.

Entre los principales logros destacan:

- Optimización de procesos de selección y contratación.
- Programas de capacitación y formación continua.
- Estrategias de bienestar laboral y calidad de vida.
- Uso de tecnología para mejorar la gestión del talento.
- Fomento de un ambiente inclusivo y colaborativo.

Estos esfuerzos han fortalecido el compromiso del equipo y preparado el camino para nuevos desafíos en 2025.

- **Focus Group** selectivo en todas las áreas para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la comunicación asertiva y agilizar la toma de decisiones, impulsando así la productividad.
- **Actividades de integración** entre agencias y departamentos administrativos, para motivar a los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo, fortalecer la fidelización y el compromiso con cooperativa guadalupana.
- **Gestión de nuevas alianzas y beneficios**, para mejorar el bienestar de los colaboradores.
- **Implementación de un programa de referidos**, para fortalecer el proceso de reclutamiento y selección de candidatos, promoviendo la recomendación de talento por parte de los colaboradores.
- **Formación de embajadores de ADN**, empoderando al personal para replicar la cultura organizacional y mejores prácticas en todas las unidades.
- **Optimización de recursos mediante tecnología**, implementando expedientes digitales y procesos administrativos más eficientes.
- **Reducción de la rotación de personal**, mediante la implementación de acciones estratégicas.
- **Evaluación del desempeño** enfocada en optimizar la gestión y el desarrollo de cada colaborador.



Departamento de Informática

En 2024, se implementaron varios desarrollos, mejoras tecnológicas y actualizaciones clave, destacando los siguientes logros:

Nuevos Desarrollos

- Módulo Call Center Tarjetas de Crédito: Solución para la gestión de solicitudes de clientes.
- Módulo Cultura de Servicio: Herramienta para medir y fomentar la calidad del servicio.
- Módulos Pre créditos, Administración de Contratos y Consultas RENAP: Nuevas funcionalidades para la gestión de créditos, contratos y verificación de identidad.
- Nuevo Sitio Web y APP para Verificadores de Campo: Mejoras en la experiencia del usuario y facilitación del trabajo de los verificadores.

Actualizaciones Realizadas

- Módulo Expedientes V.2.0: Mejora en la gestión de documentos.
- Integraciones con WhatsApp y Planta Telefónica: Optimización de la cobranza.
- Nuevo Sistema de Asamblea: Gestión eficiente de las asambleas.

Otros logros relevantes

- Migración a la Nube y Seguridad FortiNet: Mejora de la seguridad en aplicaciones.
- Active Directory Propio y Core Bancario: Mejora en la gestión interna y migración de colaboradores.
- Banca en Línea para Colaboradores: Plataforma exclusiva para empleados.
- Migración de Tarjetas y Servicios ACH: Mejora de la eficiencia de pagos electrónicos.
- Nuevos Sistemas Administrativos y de Seguridad: Implementación de sistemas de planillas, contabilidad, firewall, y copias de seguridad.

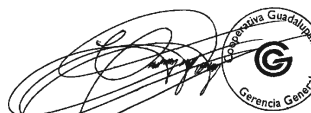
Estos avances han optimizado la eficiencia interna y la experiencia de los asociados, asegurando un entorno digital más seguro y avanzado.

El 2024 ha sido un año de consolidación y avances significativos. Cada logro alcanzado refleja el esfuerzo conjunto de nuestros asociados, colaboradores y directivos. Gracias a todos ustedes, Cooperativa Guadalupeana sigue avanzando hacia un futuro lleno de oportunidades.

En el 2025, seguiremos avanzando juntos, con la convicción de que nuestra Cooperativa continuará siendo un pilar fundamental para el bienestar y desarrollo de todos los que formamos parte de ella.

Agradezco su confianza y su incansable apoyo. Sigamos adelante, unidos, hacia nuevos horizontes.

¡Muchas gracias!


MSc. Cristian Alfredo Alas Torres
Gerente General

Transformación Digital

en Cooperativa Guadalupana

El año 2024 marca un hito fundamental en la historia de la Cooperativa Guadalupana. En este periodo, hemos dado un paso decisivo hacia la modernización y el fortalecimiento de nuestros servicios, con la implementación de una serie de transformaciones digitales que nos permiten posicionarnos a la vanguardia del sector financiero en Guatemala.

Uno de los mayores logros de este año ha sido la migración completa de nuestros sistemas tecnológicos. Hemos transformado integralmente nuestras plataformas, incluyendo:

- Core Bancario
- Core de Tarjeta de Crédito
- El sistema Contable
- El sistema de Recursos Humanos

Este cambio no solo mejora la eficiencia operativa de la Cooperativa, sino que también nos brinda la independencia tecnológica para diseñar productos financieros innovadores, adaptados a las necesidades de nuestros asociados. Gracias a estas actualizaciones, nos encontramos mejor preparados para ofrecer servicios de calidad superior y responder rápidamente a los desafíos del mercado financiero.

Es importante señalar que la tecnología se ha convertido en el engranaje fundamental que nos permitirá extender los servicios de la Cooperativa a todos los rincones del país. Este cambio, más allá de ser una actualización técnica, es una estrategia de expansión y de mejora continua que nos abre nuevas oportunidades para llegar a más personas y ofrecerles soluciones financieras que realmente hagan la diferencia. Un ejemplo de ello es la implementación de las transferencias entrantes y salientes de efectivo entre las cuentas de la Cooperativa y los Bancos del sistema algo innovador en el sistema Cooperativo.

El éxito de esta transformación digital ha sido posible gracias al compromiso y trabajo conjunto de un equipo de profesionales altamente capacitados, quienes han mostrado una dedicación incansable para llevar a cabo este proceso de manera exitosa. La visión clara de hacia dónde vamos, así como la confianza depositada por nuestros asociados, ha sido el motor que nos ha impulsado en este importante proceso de modernización.

Agradecemos profundamente a todos nuestros asociados por su constante apoyo y confianza en cada paso que damos. Este es solo el comienzo de una nueva era para Cooperativa Guadalupana, y juntos seguiremos trabajando para seguir fortaleciendo nuestros servicios y asegurando el bienestar financiero de nuestros asociados.





Gerencia **Financiera**

Memoria de Labores 2024



Gerencia Financiera

Lic. Denis Alonzo
Gerente Financiero

El informe financiero es un resumen de los resultados generados de operaciones ejecutadas durante el año 2024, en el cual se detallan los avances obtenidos durante el ejercicio.

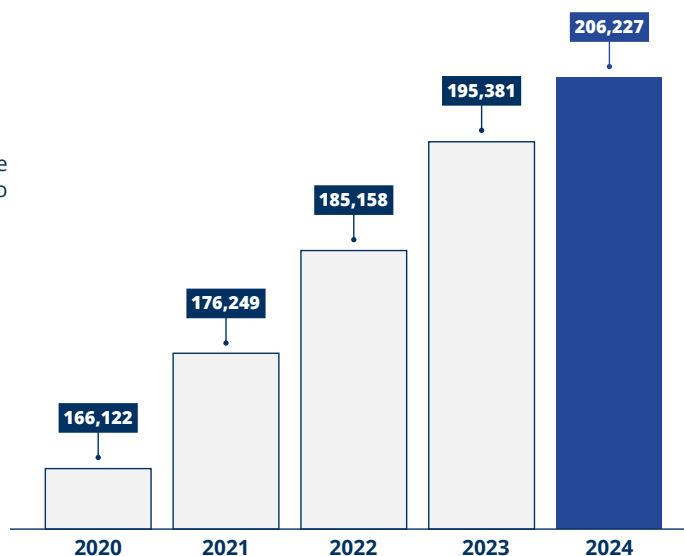
Cuantos somos Año 2024

Durante el año 2024 la membresía mantiene la tendencia de crecimiento histórico con respecto a años anteriores, finalizando el año 2024 con 206,227 asociados cooperativistas

Asociados adultos **173,792**
Niños y jóvenes **32,435**



206,227
Asociados



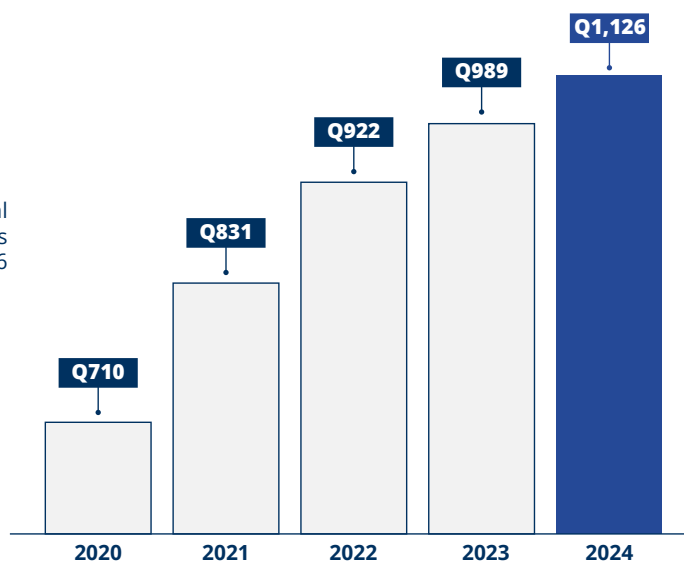
Depósitos de Ahorro Año 2024

(Cifras expresadas en millones de Quetzales)

Los ahorros de asociados son fuente sustancial y primordial de financiamiento de Cooperativa Guadalupana, los productos de ahorro actuales, permiten finalizar el año 2024 con Q1,126 millones.



Q1,126 Millones
Depósitos de Ahorro



Aportaciones

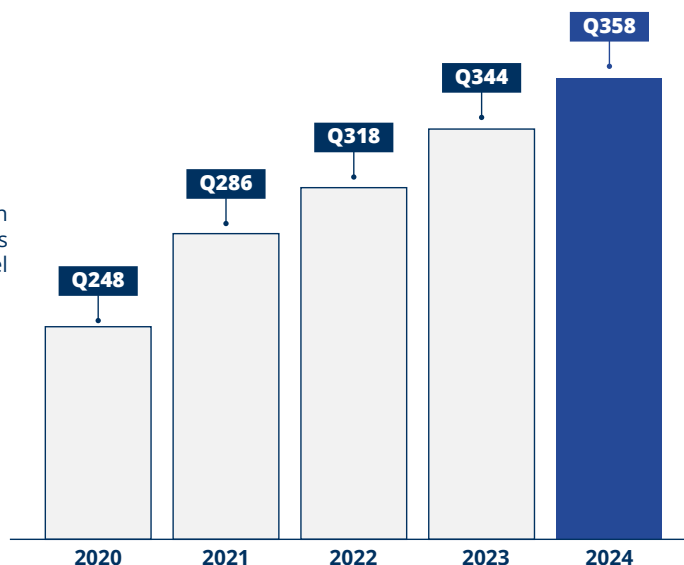
Año 2024

(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 Guadalupeana, lo que ha permitido finalizar el año 2024 con Q358 millones.



Q358 Millones
Aportaciones



Cartera de Préstamos

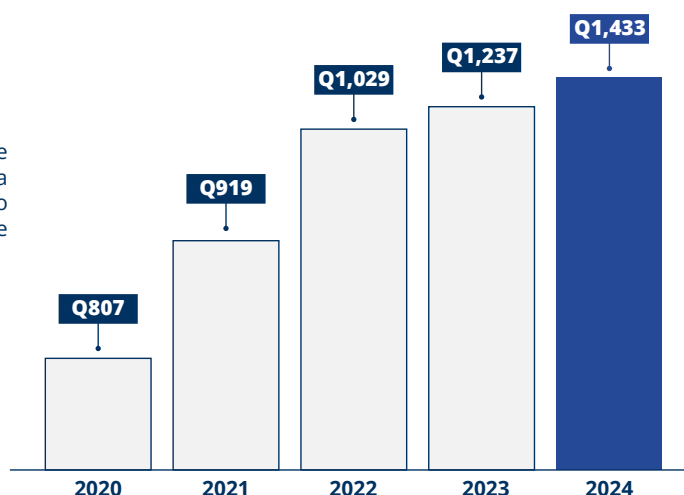
Año 2024

(Cifras expresadas en millones de Quetzales)

La cartera de préstamos de Cooperativa Guadalupeana 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 2024 se cierra con la cifra de Q1,433 millones en cartera de préstamos.



Q1,433 Millones
Cartera de préstamos



Capital Institucional

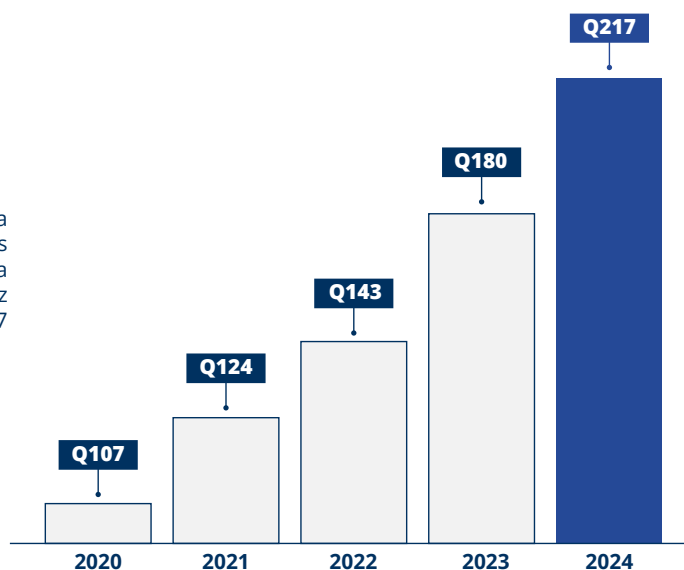
Año 2024

(Cifras expresadas en millones de Quetzales)

El fortalecimiento del capital institucional de Cooperativa Guadalupeana, 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 2024 con Q217 millones de capital institucional.



Q217 Millones
Cartera de préstamos



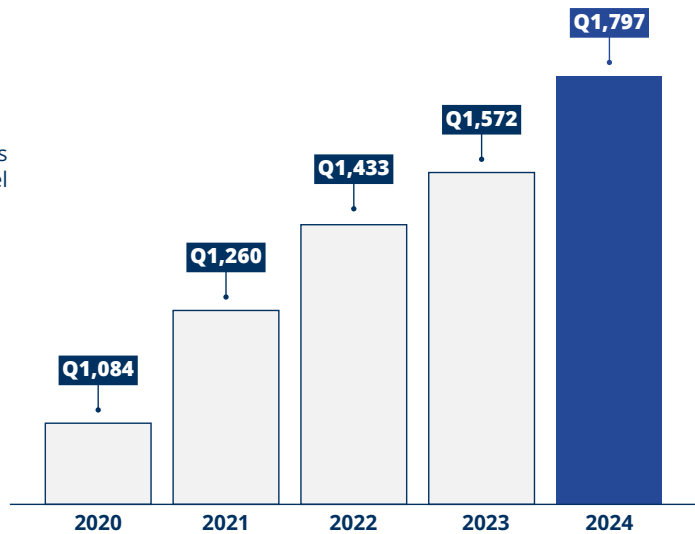
Total de Activos

Año 2024

El crecimiento de nuestros activos, es el resultado de las estrategias trazadas año con año permitiéndonos finalizar el año 2024 con un total de Q1,797 millones de activos.



Q1,797 Millones
Total de Activos



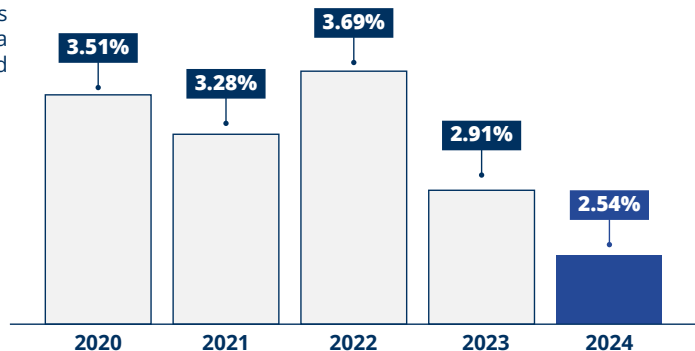
Índice de Morosidad

Año 2024

En comparación de morosidad histórica se observa una tendencia favorable en el índice de morosidad de los últimos periodos, producto de estrategias y gestiones efectivas de cobranza e incremento de mandatarios, Cooperativa Guadalupana finaliza el año 2024 con indicador de morosidad de 2.54% el cual se encuentra dentro los rangos de excelencia.



2.54%
Índice de Morosidad



Evaluación de Metas

Año 2024

Evaluación de Metas				
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024				
Rubro	Incremento proyectado	Realizado	Diferencia	Porcentaje
Captación ahorros	Q 500,000,000	Q 749,630,999	Q 249,630,999	150%
Crecimiento Préstamos	Q 100,000,000	Q 170,366,717	Q 70,366,717	170%
Activos	Q 120,000,000	Q 225,268,142	Q 105,268,142	188%
Incremento de Asociados	9,800	9,992	192	102%
Cuentas Infantiles	909	1,062	153	117%
Morosidad	4.50%	2.54%	1.96%	

Ejecución de Presupuesto

Año 2024

Ejecución del Presupuesto de Productos y Gastos				
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024				
(Cifras expresadas en miles de Quetzales)				
Rubro	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Porcentaje
Productos	Q 192,085	Q 232,774	Q 40,689	121%
Gastos Financieros	Q 67,854	Q 69,931	Q 2,077	103%
Gastos de Operación	Q 86,887	Q 74,379	-Q 12,508	86%
Traslado a Reservas	Q 26,344	Q 50,801	Q 24,457	193%
Resultados	Q 11,000	Q 37,663	Q 26,663	342%

Balance General

Al 31 de diciembre del 2024

(Cifras expresadas en Quetzales)

Activo		Pasivo	
Rubro	Total	Rubro	Total
Disponibilidades	Q 168,692,035.31	Obligaciones Depositarias	Q 1,127,104,178.00
Inversiones	Q 173,885,030.89	Cuentas por Pagar	Q 24,727,132.70
(-) Estimación por Valuación	Q -	Provisiones	Q 7,442,507.14
Préstamos Asociados	Q 1,432,709,619.05	Otras	Q 48,387,437.90
(-) Estimación por Valuación	Q (16,818,993.06)	Otras Cuentas Acreedoras	Q 13,941,821.26
Cuentas por Cobrar	Q 9,499,436.49	Suma del Pasivo	Q 1,221,603,077.00
(-) Estimación por Valuación	Q (3,703,706.03)		
Bienes Realizables	Q 10,379,987.46	Capital	
(-) Estimación por Valuación	Q (1,541,900.24)	Capital Social	Q 358,219,026.78
Inversiones Permanentes	Q 943,000.00	Capital Institucional	Q 167,736,378.65
Inmuebles y Muebles	Q 46,149,748.30	Otras Reservas	Q 11,979,918.92
(-) Depreciación Acumulada	Q (23,154,265.43)	Suma del Capital	Q 537,935,324.35
Cargos Diferidos	Q 1,683,297.91	Resultado del Ejercicio	Q 37,662,780.97
Transitorias Deudoras	Q (1,522,108.33)		
Diferencial Cambiario	Q -		
Total Activo	Q 1,797,201,182.32	Total Pasivo y Capital	Q 1,797,201,182.32
Cuentas de Orden	Q 103,571,343.64		



Lcda. Lesbia Roxana Rodríguez Barrera
 Contadora General



Lic. Denis Augusto Alonzo Paul
 Gerente Financiero



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



MSc. Cristian Alfredo Alas Torres
 Gerente General

Estado de Resultados

Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024

(Cifras expresadas en Quetzales)

Productos	Subtotal	Total
Productos Financieros	Q 205,971,974.05	
Productos por Servicios	Q 10,416,159.16	
Ingresos por Otras Fuentes	Q 366,773.53	
Total Productos		Q 216,754,906.74
Gastos Financieros		Q 69,911,544.26
Margen Bruto		Q 146,843,362.48
(-) Gastos de Administración		Q 74,378,524.55
(-) Estimación Sobre Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación		Q 50,801,121.85
Resultado en Operación		Q 21,663,716.08
(+) Productos Extraordinarios		Q 16,018,749.95
(-) Gastos Extraordinarios		Q 19,685.06
Total Otros Ingresos/Gastos		Q 15,999,064.89
Resultado del Ejercicio		Q 37,662,780.97



Lcda. Lesbia Roxana Rodríguez Barrera
Contadora General



Lic. Denis Augusto Alonzo Paul
Gerente Financiero



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



MSc. Cristian Alfredo Alas Torres
Gerente General

Dictamen Comisión de Vigilancia

de los estados financieros al 31 de diciembre 2024



DICTAMEN COMISIÓN DE VIGILANCIA

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

DICTAMINA

Se tuvo a la vista el Balance General y el Estado de Resultados del período comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veinticuatro, además para este dictamen, fueron considerados el Informe de los Auditores Independientes Román & Consultores, Contadores Públicos y Auditores, S.C; apegados a la información en ellos contenido, se consideró también los informes de auditoría interna, lo que a criterio de esta Comisión proporcionan una base suficiente y adecuada, 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 dos mil veinticuatro, 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 dos mil veinticuatro muestran en forma **RAZONABLE** las operaciones llevadas a cabo durante el período antes indicado.


Carlos Estuardo
Ibañez Nuñez
Presidente


Lilian Verónica Aracely
Martínez Contreras
Secretario


Melvin Estuardo
Rodas Argueta
Vocal



ENCUÉSTRANOS EN:

 www.cooperativaguadalupana.com.gt
 PBX: 2414-3030
 Oficinas Centrales: 14. Av. 1-65 Zona 14
   5340-4594

• ZONA 14	• MEGA 6	• MONTSERRAT	• PLAZA ATANASIO
• PLAZA ZONA 4	• BOCA DEL MONTE	• SAN CRISTOBAL	• PRADERA
• PLAZA FLORIDA	• GRAN VIA	• METRO CENTRO	• ECO CENTRO LOS ALAMOS
• PORTALES	• SAN LUCAS	• STA. CATARINA PINULA	• METRONORTE
• PETAPA	• SAN NICOLAS	• MIXCO	• TERMINAL
• NARANJO MALL	• PACIFIC VILLA HERMOSA	• MIRAFLORES	• SANTA AMELIA



Página Web



APP Guadalupeana
en línea

Puntos de servicio afiliados



MÉTODOS DE
PAGO
¡Fácil y rápido!

25
Puntos de servicio

Convenio de Bancos



A través de cuentas bancarias

En supermercados

Walmart
Despensa Familiar
Maxi Despensa

Por medio de
 NEOLINK

Auditoría Interna

Dictamen correspondiente al año 2024

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



Desde el ejercicio 2018 el papel de Auditoría Interna dentro de Cooperativa Guadalupeana se ha consolidado y fortalecido, con el objetivo que su trabajo este a la vanguardia de esta disciplina de la auditoría.

Con base al Plan Anual de Auditoría Interna 2024, aprobado el 22 de noviembre de 2023 en Acta Número 27-2023 del Consejo de Administración punto décimo tercero.

El plan anual de auditoría 2024 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.

En síntesis, el plan de auditoría está planteado en tres ejes principales que son:

1. Agregar valor a Cooperativa Guadalupeana con el trabajo realizado.
2. Evaluar el gobierno, gestión de riesgos y el sistema de control interno.
3. Evaluar las nuevas tendencias de transaccionalidad Evaluar los cambios tecnológicos.

A través de las distintas revisiones durante el ejercicio 2024, se dio cumplimiento al plan anual.

El trabajo realizado esta conforme a la Política General de Auditoría Interna aprobada por el Consejo de Administración y 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.

Derivado de las revisiones y evaluaciones realizadas, se observó que les leyes y reglamentos, procesos y procedimientos se han cumplido de manera razonable y a criterio de esta auditoría Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana R.L. es una institución solida a nivel financiero y administrativo.

A circular stamp of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana is overlaid with a handwritten signature. The stamp contains the text 'Cooperativa Guadalupeana' and 'Gerente de Auditoría Interna'.

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

Auditoría Externa

Dictamen correspondiente al año 2024

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

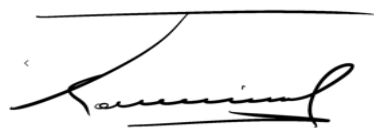
PARROQUIAL GUADALUPANA, RESPONSABILIDAD LIMITADA

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 2024, el estado de ingresos y gastos, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y hemos emitido nuestro dictamen sobre los mismos con fecha 31 de enero de 2025, 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 2024, 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 2025

 **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 2024, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha. Estos estados financieros han sido preparados considerando las políticas y procedimientos contables utilizados para este tipo de 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 2024, así como de sus resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, estados de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las políticas y procedimientos contables utilizados para este tipo de entidades; 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 las políticas y procedimientos contables utilizados para este tipo de 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 las políticas y procedimientos contables utilizados para este tipo de 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.

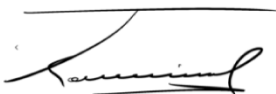
Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

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 2025



Gerencia de **Negocios y Mercadeo**

Memoria de Labores 2024



Gerencia de Negocios y Mercadeo

Lic. Lester Alvarado
Gerente de Negocios y Mercadeo

Área de Agencias

Logramos cerrar un año exitoso, gracias a la entrega de colaboradores comprometidos a dar lo mejor a Cooperativa en Guatemala, dirigidos por una gerencia con una visión futurista con locuras que hasta el día de hoy nos han hecho ser diferentes con resultados que nos engrandece y día tras día tenemos más asociados que confían en Cooperativa Guadalupeana.

A lo largo del 2,024 se logro en conjunto el logro de todos los indicadores comerciales, sobrepasando meta de tarjetas de crédito, membresías infantil y adultos y mas del 90% de colocación en la meta de créditos, logrando un desembolso histórico en el mes de Septiembre de Q59MM, con lo cual nos enorgullece y agradecemos a todas las áreas que siempre nos apoyan para que estos datos impresionantes nos consoliden y nos proyecte a seguir dando lo mejor de lo mejor.

Departamentos de Ventas y Televentas

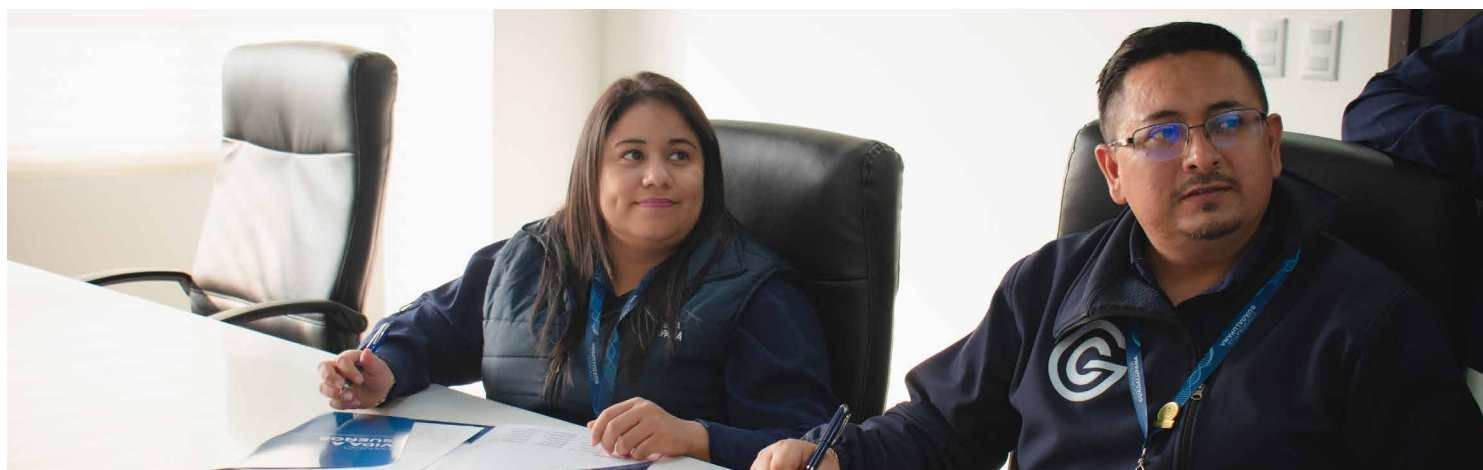
Estamos enfocados en fortalecer a nuestro equipo de asesores elite para brindar un servicio personalizado y efectivo, especialmente en el área de créditos. Con estrategias sólidas, ya que tener asesores de alto rendimiento no solo mejora la atención al cliente, sino que también puede tener un impacto positivo en el crecimiento y bienestar financiero de los asociados.

En el año 2024 en el área de Televentas ayudamos y atendimos necesidades concretas de nuestros asociados, con la eficiencia y eficacia dando los mejores resultados. Además, ofrecemos soluciones personalizadas con destinos como consolidación de deudas y gastos personales a través de créditos fiduciarios.

En el área de ventas seguimos creciendo nuestra cartera de créditos hipotecarios identificando las necesidades de los asociados con un servicio personalizado tanto en la capital como en el interior del país, el servicio personalizado son claves para lograr resultados excepcionales, especialmente cuando se manejan productos financieros tan importantes como los créditos hipotecarios. En el área de ventas estamos especializados con nuestro equipo de asesores quienes poseen las capacidades y herramientas para obtener resultados que sobre pasan toda expectativa.

Ventas
Q 59,071,279.67
en colocación de créditos

Televentas
Q 154,552,474.68
en colocación de créditos



Departamento de Tarjetas de Crédito y Débito

Durante el año 2024, el área de Tarjetas de Crédito y Débito ha experimentado una transformación significativa con el objetivo de brindar un mejor servicio a nuestros asociados. En este periodo, llevamos a cabo con éxito la migración a un nuevo core bancario, lo que nos permitió mejorar la eficiencia y seguridad en la gestión de nuestras operaciones. Además, reemplazamos todo el parque de tarjetas, ofreciendo a nuestros asociados nuevas opciones más innovadoras y seguras. Este cambio ha sido clave para el crecimiento de nuestra cartera, alcanzando una notable expansión. En paralelo, fortalecimos nuestro departamento, lo que ha resultado en un incremento en la calidad de los beneficios y servicios que ofrecemos, consolidando nuestro compromiso de brindar una experiencia superior a nuestros asociados.



Tarjeta de Crédito



Tarjeta de Débito

Departamento de Mercadeo

Es un departamento fundamental para lograr el cumplimiento de los objetivos comerciales de la Cooperativa, diseñando estrategias que apoyan a Gerencia de Negocios en la fidelización de clientes, captación de nuevos asociados y el posicionamiento como líderes en el Cooperativismo.

Se implementaron activaciones en nuestros puntos de servicio, sorteos y dinámicas enfocadas en fortalecer la relación con nuestros asociados. Además, lideramos el proceso de cambio de imagen institucional, lanzando un nuevo logotipo y renovando la identidad visual de nuestras agencias. Esto ha potenciado nuestra presencia en el mercado como la Cooperativa que evoluciona.

En la comunidad digital se tuvo un crecimiento continuó con más de 24,000 seguidores nuevos en las diferentes redes sociales. Fortaleciendo nuestra presencia entre los asociados, permitiendo publicitar los servicios y productos, así como compartir información clave durante los procesos de cambio e innovación que tuvo la Cooperativa a lo largo del 2024.

El departamento también desempeño un papel clave en el diseño de la nueva banca virtual Guadalupana en Línea, contribuyendo al diseño de una plataforma intuitiva, accesible y segura, que permite a los asociados gestionar sus servicios desde cualquier lugar. Asimismo, el equipo de mercadeo fue responsable del rediseño del sitio web, mejorando su funcionalidad y adaptándolo a las necesidades digitales actuales para ofrecer una experiencia más fluida y optimizada.

Entre las acciones destacadas, el departamento presentó y desarrolló el nuevo diseño de las tarjetas de crédito y débito, otorgándoles un estilo moderno y distintivo que refleja la esencia de la Cooperativa. Garantizando una imagen coherente, sofisticada y profesional en cada uno de los productos entregados a nuestros asociados.

Crecimiento de nuestra comunidad digital



+119,000
Seguidores



+6,800
Seguidores



+1,700
Seguidores



+1,600
Seguidores



Activaciones y Dinámicas



Publicidad externa impresa y digital



Actualización de imagen en los puntos de servicio

El departamento de Mercadeo lideró la renovación de imagen como parte de la estrategia de cambio de Cooperativa Guadalupana, llevando a cabo durante todo el año la transformación de 25 puntos de servicio, finalizando en noviembre del 2024. Este cambio dio a la Cooperativa una imagen más fresca y moderna, con mejoras visibles que fueron notorias para los asociados, fortaleciendo así su experiencia.



Conoce nuestra
Nueva

Página
WEB



**Seguridad y
confianza**



**Navegación
intuitiva**



**Envía y Recibe
transferencias
de bancos**



**Contenido
informativo**



Visita el link:

www.cooperativaguadalupeana.com.gt



**Consulta tus
cuentas**



**Envía y Recibe
transferencias
de bancos**



**Realiza tus
pagos**

Y nuestra nueva
APP

Descárgala





Gerencia **Jurídica**

Memoria de Labores 2024



Gerencia Jurídica

Lic. Oscar Fuentes
Gerente Jurídico

El año 2024, fue de cambios positivos para la Cooperativa, los indicadores de mora se mantuvieron estables y con tendencia a la baja a pesar de las circunstancias y efectos económicos a consecuencia de conflictos globales, incertidumbre política e indicadores de inflación y tasas de desempleo del país, cerrando el año con resultados extraordinarios, producto del esfuerzo, compromiso, responsabilidad y disciplina de los equipos de trabajo.

Es oportuno hacer remembranza en 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, por ejemplo tasas de desempleo, inflación, entre otros.

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.

En el año 2024 se enfocaron los esfuerzos a la automatización de procesos tales como la implementación del módulo de cobranza en el nuevo core bancario, herramientas de gestión y cobro, sistemas para la medición de productividad y control de calidad, entre otros, los cuales fueron de utilidad para alcanzar una mayor cobertura de gestión, permitiendo la comunicación efectiva y eficiente con los asociados y a la vez coadyuvando al desarrollo tecnológico, digital y moderno de La Cooperativa.

Ratificamos 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 Parroquial Guadalupana.

El equipo de trabajo de la Gerencia Jurídica, agradece primeramente a nuestro creador por habernos concedido vida y salud para aportar resultados positivos, en favor de nuestra Cooperativa, así mismo al Consejo de Administración y Alta Gerencia, por la confianza y apoyo brindado durante el año, ratificando nuestro compromiso en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas para el año 2025, con la firme convicción de hacer cada día más grande a esta noble institución.

Es grato y satisfactorio presentarles los logros y éxitos obtenidos por el equipo de la Gerencia Jurídica durante el año 2024:

Área de Pre-mora

Iniciamos el año 2024 con varias expectativas acerca de los retos que traería este nuevo periodo, se trabajó con entusiasmo, responsabilidad, compromiso, disciplina y dinamismo, obteniendo un resultado de excelencia del 2.67%, superando de esta forma resultados de años anteriores.

Se fortaleció el proceso de recuperación de cartera con la actualización de las políticas y procedimientos de cobranza, así como la capacitación al personal, logrando con ello implementar nuevas herramientas de cobranza entre estas mensajes de WhatsApp masivos, medios electrónicos de pago tales como depósitos bancarios, transferencias ACH, pagos por medio de AKISI, pagos con tarjeta, pagos en bancos del sistema por medio de convenio, entre otros, ofreciendo un mayor portafolio de opciones a nuestros asociados para el cumplimiento de sus obligaciones, fruto de ello los resultados obtenidos.

Basados en la búsqueda de mejora continua en el servicio a nuestros asociados se realizó el cambio estratégico de equipo de escritorio a equipo portátil a todo el personal del área de Premora, esto nos llevó a ser mas eficientes en la atención y servicio personalizado a cada asociado, tanto interno como externo.

Lo anteriormente descrito se obtuvo empleando nuestros estándares de calidad, fundamentados en una Cultura de Servicio en favor de nuestros asociados, aplicando los valores Guadalupana, como lo son Integridad, Disciplina, Respeto, Compromiso, Empatía y Espíritu Cooperativista.



Área de Cobros

En el año 2024, nuestra cooperativa enfrentó un entorno desafiante con determinación y enfoque estratégico. A nivel nacional e internacional, la economía presentó retos, y en Guatemala, la nueva ley de Tarjetas de Crédito generó incertidumbre entre nuestros asociados, impactando su comportamiento financiero. Ante esta situación implementamos estrategias innovadoras que fortalecieron el apoyo a nuestros asociados, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones. Gracias a una gestión eficiente y responsable, cerramos el año con un indicador de morosidad del 2.54%, demostrando solidez y compromiso con su bienestar financiero.

- Innovaciones y estrategias implementadas (Investigación de relacionados, marcación predictiva y el contacto electrónico)
- Flexibilización y digitalización del trabajo
- Actualización de la Política de Cobranza (Buscamos reducir el riesgo crediticio y estrategias efectivas de negociación para garantizar el cumplimiento de normativas vigentes).
- Fortalecimiento y seguimiento del proceso de cobranza.

Impacto y Resultados. Gracias a la ejecución de estas estrategias, logramos:

- Mantener un índice de morosidad de excelencia del 2.54%, favoreciendo la estabilidad financiera de la institución y sus asociados.
- Incrementar la eficiencia del equipo de cobros mediante herramientas tecnológicas y procesos optimizados.
- Mejorar la experiencia del asociado a través de una gestión proactiva y soluciones personalizadas.
- Fortalecer el capital humano con capacitación continua y mejores condiciones de trabajo.

El año 2024 reafirmó nuestro compromiso con la excelencia operativa y el servicio responsable a nuestros asociados. En 2025, continuaremos fortaleciendo nuestras estrategias de cobranza, apostando por la innovación tecnológica, la optimización de procesos y el desarrollo del talento humano, con el objetivo de seguir generando impacto positivo en la comunidad y garantizando la sostenibilidad financiera de nuestra institución.

Área de Cartera Depurada

Con la implementación de estrategias innovadoras y la conformación de un equipo de trabajo capacitado, el área de Cartera Depurada, atendiendo a la meta establecida equivalente a Q.7,000,000.00; se logró un alcance del 165.98%, lo que representa una recuperación total de Q 11,618,404.00, superando el indicador planteado al inicio del año 2024, lo anterior a pesar de diversas situaciones financieras que afectan negativamente la economía de los deudores.

En el área de Activos Extraordinarios se promovió eficientemente la venta de los activos extraordinarios, así mismo para efectos de garantizar la conservación de los inmuebles se brindó seguimiento al mantenimiento, actualización de avalúos, verificación del estado físico de los bienes, así como la validación de los respaldos legales que conlleva este tipo de activos.

En el año 2024 por intermediación, seguimiento y gestión del área de BackOffice, se logró la recuperación de cartera a través de los pagos realizados por las aseguradoras cuyo monto total a diciembre/2024 ascendió a Q 847,481.67 recuperando recursos de la Cooperativa y honrando el buen nombre de nuestros asociados fallecidos. Así mismo por medio del “Fondo para el Desempleo” se apoyaron a más de 165 asociados que por diversas circunstancias perdieron su trabajo, permitiéndoles recuperarse financieramente para continuar con el cumplimiento de sus obligaciones.

Área Jurídica

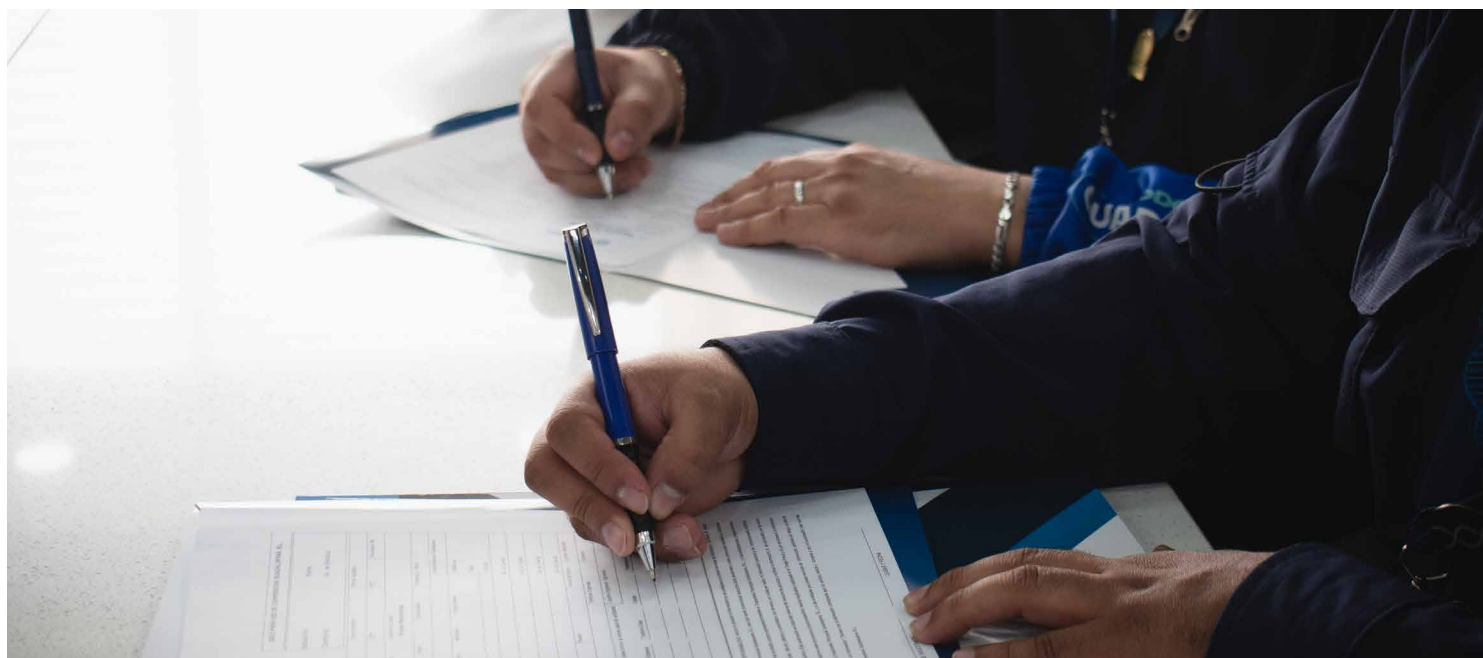
El Área jurídica de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana Responsabilidad Limitada, está conformada por el equipo de profesionales del derecho encargados de que se actúe dentro del margen legal y normativo vigente del país.

En el Área Procesal se han establecido nuevos procesos, así como herramientas de control que han derivado en el seguimiento oportuno, permitiendo una ejecución efectiva y eficiente de los juicios planteados por La Cooperativa. Se ha privilegiado la negociación para evitar litis en aquellos asuntos en los que las partes han mostrado su interés en dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con la institución.

En el Área de Formalización y Notariado se reafirmó el compromiso con la transparencia, seguridad jurídica y eficiencia en la gestión documental contribuyendo al fortalecimiento institucional, mediante la legalidad y certeza jurídica con la elaboración de escrituras públicas que dieron forma a la voluntad de las partes en el otorgamiento de créditos a los asociados que solicitaron los mismos y cumplieron con los requisitos establecidos en las normativas internas y la legislación guatemalteca.

En el Área Corporativa se suscribieron los distintos contratos que permitieron seguir gozando de aquellos servicios necesarios para la operación de la Cooperativa; se firmaron acuerdos importantes con distintas entidades financieras que permitieron materializar las herramientas que estarán al servicio de los asociados para que puedan disponer de forma remota y ágil de sus ahorros. Finalmente se sostuvieron reuniones con distintas entidades y se emitieron opiniones jurídicas para orientar la toma de decisiones en los temas relevantes.

Cumpliendo con el principio de conservación y perdurabilidad de los documentos se implementaron controles y herramientas en los distintos archivos a cargo del área legal.





Solicita tu

TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Disfruta de los mejores
beneficios



Membresía, seguro contra
fraude y robo

Gratis



Notificaciones por consumo
o transacciones vía sms

Gratis



Compras en línea



Aceptada en cualquier parte
del mundo

Escanea el QR



☎ 2414-3030

☎ 5340-4594



www.cooperativaguadalupana.com.gt



Gerencia **Administrativa**

Memoria de Labores 2024



Gerencia Administrativa

Lic. Vinicio Guzman

Gerente Administrativo

Durante el año 2024, la Gerencia Administrativa ha trabajado de manera estratégica y comprometida para cumplir con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), alcanzando importantes metas que han impactado de manera positiva en la operatividad y el crecimiento de la organización. A través de un enfoque eficiente, la gestión administrativa ha logrado avanzar en diversas áreas clave, alineando todas sus acciones con los objetivos organizacionales y asegurando un desarrollo sostenido de la institución. A continuación, se detallan las actividades realizadas y los logros alcanzados en cada una de las áreas que conforman nuestra Gerencia Administrativa.

Departamento de Mantenimiento e Infraestructura

El Departamento de Mantenimiento e Infraestructura ha cumplido al 100% con el plan de trabajo anual correspondiente al 2025. Ha completado todas las visitas técnicas programadas a las agencias, garantizando un adecuado control y seguimiento de los mantenimientos. Además, concluyó satisfactoriamente el cronograma de mantenimientos preventivos, abarcando áreas clave como las plantas de tratamiento de aguas residuales, los sistemas de aire acondicionado, los filtros de agua potable, las máquinas contadoras de monedas y las plantas eléctricas.

1. Instalación de sala especial para desembolsos de créditos en Agencia Boca Del Monte.



2. Instalación de sala especial para desembolsos de créditos en Agencia Central Zona 14.



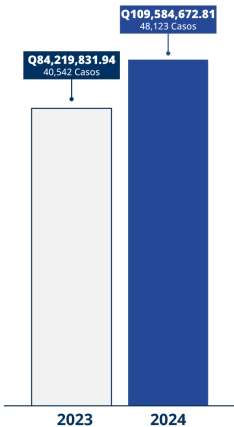
3. Aplicación de pintura por cambio de imagen en agencias y puntos de servicio.



Departamento de Operaciones

Durante el presente año, el departamento de Operaciones ha ejecutado diversas acciones en sus tres áreas principales: Operaciones de Agencia, Operación de Pagos y Mesa de Control.

- **En Operaciones de Agencia:** se han llevado a cabo visitas operativas mensuales a los 25 puntos de servicio, así como a Televentas y Ventas. Además, se han implementado refuerzos bimestrales para abordar los principales problemas que afectan el funcionamiento de los puntos de servicio.
- **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. Durante el año 2023, hubo un ingreso en pagos de préstamos de Q84,219,831.94. En el año 2024, este ingreso fue de Q109,584,672.81, lo que representa un crecimiento del 23.15% en comparación con el año 2023. Este incremento equivale a Q25,364,840.87, siendo un promedio de crecimiento de Q2,113,736.74 por mes.



Año	Monto	Casos
2023	Q 84,219,831.94	40,542
2024	Q 109,584,672.81	48,123

Área de Mesa de Control

El área de Mesa de Control y Calidad es responsable de revisar la documentación de cada expediente de crédito desembolsado y las solicitudes de tarjetas de crédito presentadas por nuestros asociados, asegurando el cumplimiento de las normas, políticas y procesos de control de calidad de la Cooperativa. Además, se llevaron a cabo capacitaciones mensuales para proporcionar retroalimentación sobre los hallazgos más comunes en los expedientes, con el objetivo de reducir su frecuencia y mejorar los tiempos de procesamiento de cada expediente.

la cantidad de expedientes que han pasado por el proceso de revisión en Mesa de Control de Calidad, en el transcurso del año 2024 han sido 9,671.00 expedientes.

Departamento de Procesos

El departamento de Procesos y Aseguramiento de la Calidad en conjunto con los líderes de cada área, realizaron 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 2024, se creó y actualizó la siguiente documentación.

Tipo de Documento	Creados	Actualizados	Total
Política / Reglamento	Q 192,085	Q 232,774	Q 40,688
Procedimiento	Q 67,854	Q 69,931	Q 2,077
Manual	Q 86,887	Q 74,379	-Q 12,509
Instructivo / Protocolo	Q 26,344	Q 50,801	Q 24,457

Se llevó a cabo la divulgación de todos los documentos creados y/o actualizados por medio de Comunicación Interna y Procesos a través de infografías y publicaciones en la plataforma de uso institucional "Gestor Documental" y correo electrónico.

Se visitaron puntos de servicio y departamentos administrativos para efectuar auditorías con el objetivo de comprobar la adhesión a las normativas y el cumplimiento de los procesos establecidos.

Departamento de Créditos

Coadyuvando a dar soluciones oportunas a nuestros asociados, enfocados en un servicio excepcional y poniendo en práctica nuestro ADN Guadalupana, demostrando Aptitud de servicio, excelencia en nuestra Actitud, respuestas Eficaces en nuestras actividades y sobre todo utilización Eficiente de nuestros recursos, nuestro Departamento de Créditos ha demostrado el compromiso en brindar una respuesta con sentido de urgencia para nuestros asociados, logrando un tiempo óptimo menor a 24 horas.

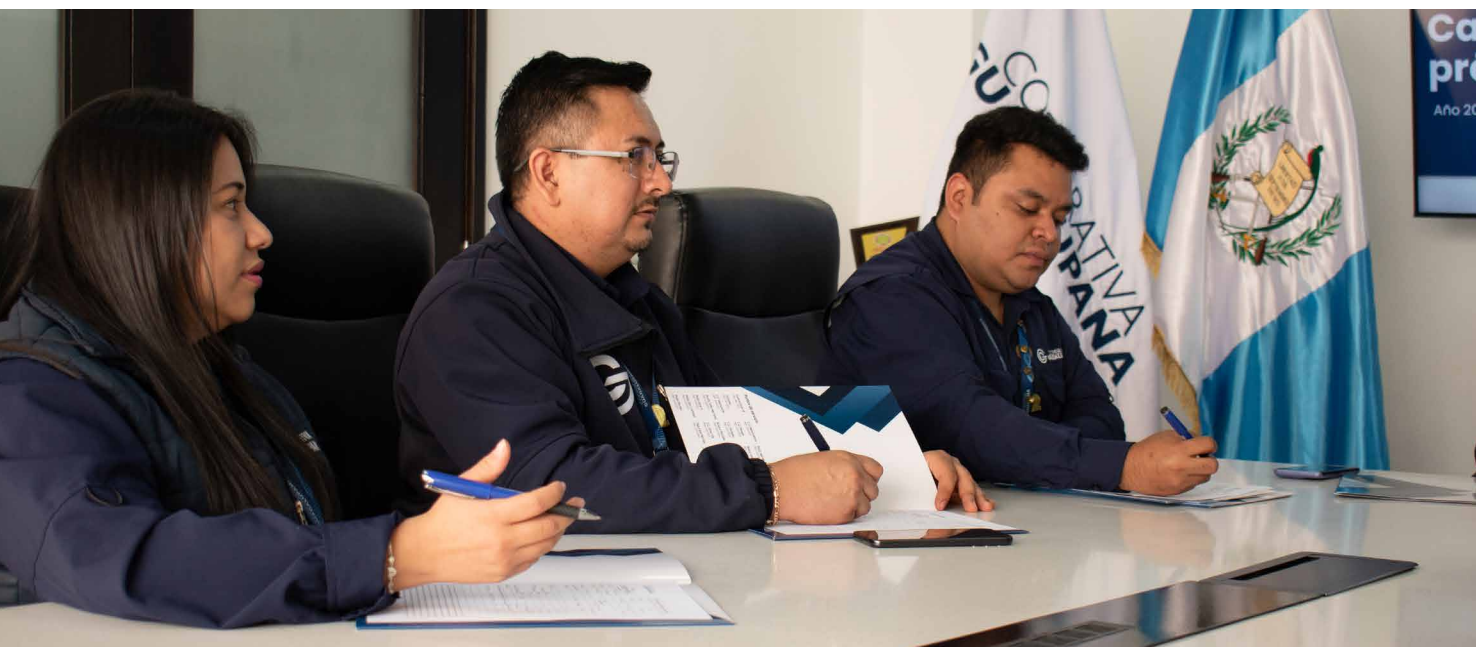
Trabajando en equipo, conjuntamente con el Departamento de Informática se desarrolló un nuevo módulo de gestión de créditos a la medida, configurando nuestra Política de Créditos interna, creando un fortalecimiento en el análisis crediticio, así mismo, se hacen más eficientes nuestros procesos para ayudar a mejorar nuestra atención a todas las solicitudes de créditos realizadas por nuestros asociados. También, se desarrolló una Aplicación que permitirá agilizar la visitas domiciliarias y de negocio que realiza el área de verificaciones.

Nuestra responsabilidad es mitigar el riesgo de crédito a través de la aplicación adecuada de nuestra Política de Créditos, es por ello que este año nuestro indicador de morosidad en promedio fue de 3.18%.

Departamento de Archivo

El Archivo General de Cooperativa Guadalupana, es referente en automatización, diseño, orden, seguridad y control, durante el año 2024 se tomaron las siguientes acciones:

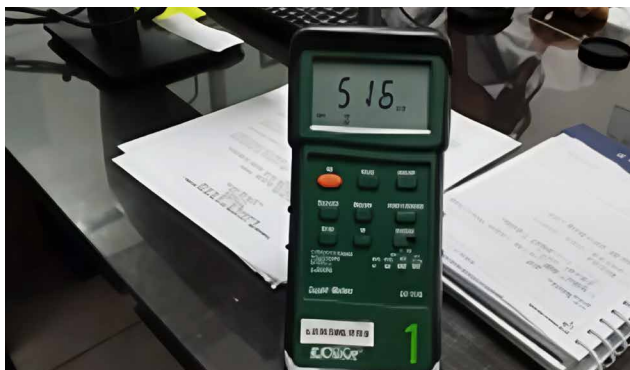
- En cumplimiento a los objetivos establecidos para el año 2024 se realizó el inventario, digitalización y depuración de 23,257 expedientes de créditos cancelados y 15,000 IVES, liberando con ello espacio en el Archivo General para el resguardo de nueva documentación, con el objeto de asegurar la información de nuestros asociados.
- Se trabajó con el inventario de expedientes antiguos resguardados por el Archivo General de Cooperativa Guadalupana. Esto permitió mejorar la administración y control de los mismos.
- Durante el año, se llevó a cabo una capacitación exhaustiva para el personal en temas de seguridad industrial. Esta formación buscó afianzar su experiencia en el manejo de herramientas y planes de acción ante cualquier eventualidad, con el fin de resguardar y proteger eficientemente la información de nuestros asociados.



Departamento de Seguridad Física y Ocupacional

El departamento de Seguridad Física y Ocupacional se destaca por instaurar y perfeccionar los sistemas de protección para los trabajadores, asociados e infraestructura de la Cooperativa Parroquial Guadalupana. Por lo tanto, en el 2024 se optimizaron los sistemas de seguridad electrónica, se realizaron inspecciones y auditorías a los agentes de seguridad de cada punto de servicio. En Seguridad y Salud Ocupacional, nuestra atención se centra en la implementación de regulaciones de seguridad laboral para cumplir con los acuerdos gubernamentales y ministeriales en Guatemala, llevando a cabo las actividades siguientes:

1. Estudios de Higiene industrial.



2. Evaluación del agua para consumo, en oficinas administrativas.



3. Celebración del día Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo.



4. Jornadas Medicas para los colaboradores.



Departamento de Capacitación y Desarrollo

En 2024, el Departamento de Capacitación y Desarrollo reafirmó su compromiso con la formación continua de los colaboradores y socios de la Cooperativa Guadalupana. A través de diversas iniciativas, se logró fortalecer las competencias del personal, promover el desarrollo comunitario y motivar a los empleados. Las principales actividades realizadas incluyen:

- **Ejecución del Plan de Capacitación 2024:** Se completó al 100%, con un total de 164 sesiones de formación presenciales, virtuales y asincrónicas, cubriendo diversas áreas de la Cooperativa y optimizando el desempeño del personal.
- **Talleres para Socios:** En colaboración con la Gestora de Educación, se ejecutaron 13 talleres enfocados en emprendimiento, crecimiento empresarial, inversión y finanzas, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los socios y sus comunidades.
- **Becas Educativas:** Se otorgaron becas a jóvenes de la comunidad para apoyar su formación académica, reflejando el compromiso de la Cooperativa con el bienestar y crecimiento de los asociados.
- **Actividades de Donación:** El Departamento organizó varias donaciones, incluyendo 150 cajitas Feliz para la Fundación de Niños Quemados de Guatemala y 130 regalos para la Asociación Casa del Alfarero, apoyando causas sociales.

- **Actividades Motivacionales y Celebraciones:** Se llevaron a cabo diversas actividades para motivar al personal, tales como aniversarios de la Cooperativa, celebraciones del Día del Cooperativismo, Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Madre, y premios por antigüedad y buen historial crediticio.
- **Eventos de Cultura y Valores:** Se realizó el evento “Kick Off de la Cultura de Servicio”, con el objetivo de reforzar los principios y valores que guían el desempeño de la organización, y promover la motivación entre los líderes operativos y administrativos.

Propuesta Aplicación de Excedente

correspondiente al año 2024

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 2024.

Distribución del Excedente	
del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	
Rubro	Proyectado
Reserva Irrepartible 70%	Q 26,363,946.68
Reserva Institucional 20%	Q 7,532,556.19
Otras Reservas 10%	Q 3,766,278.10
Total	Q 37,662,780.97

Propuesta 1

Amortización del Core Bancario

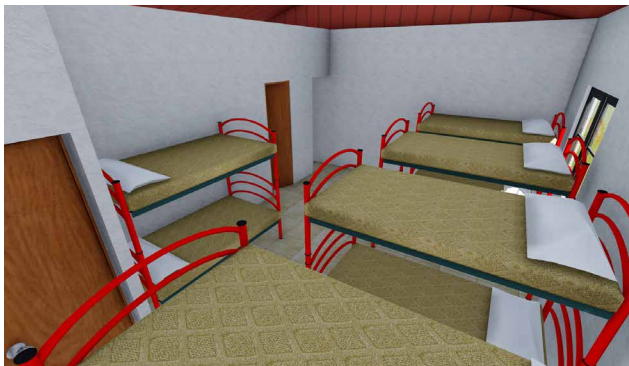
Amortizar la inversión realizada por el cambio del Core Bancario, como parte de una estrategia para ser más ágiles y competitivos, con este sistema la Cooperativa cuenta con una robusta infraestructura tecnológica que le permite prestar un mejor servicio a sus asociados.



Propuesta 2

Remodelación y Adecuación de Activo Fijo ubicado en San José Pinula

Realizar la inversión para remodelación y adecuación de un activo fijo extraordinario propiedad de la Cooperativa ubicado en San José Pinula, con el objetivo de convertirlo en un Centro de Capacitación que permita generar un espacio adecuado para impartir las capacitaciones y formaciones necesarias de los colaboradores de nuevo ingreso, contratados en la ciudad Capital como aquellos que viajen desde el interior del país.





Responsabilidad **Social Empresarial**

Memoria de Labores 2024

Responsabilidad

Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial (RSE) de Cooperativa Guadalupeana se manifiesta en su compromiso con el desarrollo integral de las comunidades en las que opera, promoviendo valores de solidaridad, equidad y bienestar social. A través de diversas iniciativas, la cooperativa no solo busca ofrecer servicios financieros accesibles y transparentes a sus asociados, sino también generar un impacto positivo en la sociedad, apoyando proyectos educativos, ambientales y de salud. Cooperativa Guadalupeana entiende que su éxito va de la mano con el crecimiento y bienestar de las personas y de la comunidad en general, por lo que se compromete a actuar de manera ética, responsable y sostenible, asegurando un futuro próspero para todos sus asociados.

Recreación social

Donación de 150 cajitas Feliz para la Fundación de Niños Quemados de Guatemala



Donación de 130 regalos para la Asociación Casa del Alfarero



Compromiso con el desarrollo

Entrega de becas estudiantiles



Programa Wachalal



Capacitación y bienestar empresarial

Capacitación "Habilidades para la cobranza efectiva"



Capacitación "Comunicación Asertiva y Eficaz"



Capacitación "Hablar en público y animación de eventos"



"Día del Cooperativismo"



"Reconocimiento por antigüedad"



"Kick off Cultura de Servicio"



Entrega mochilas para hijos de colaboradores

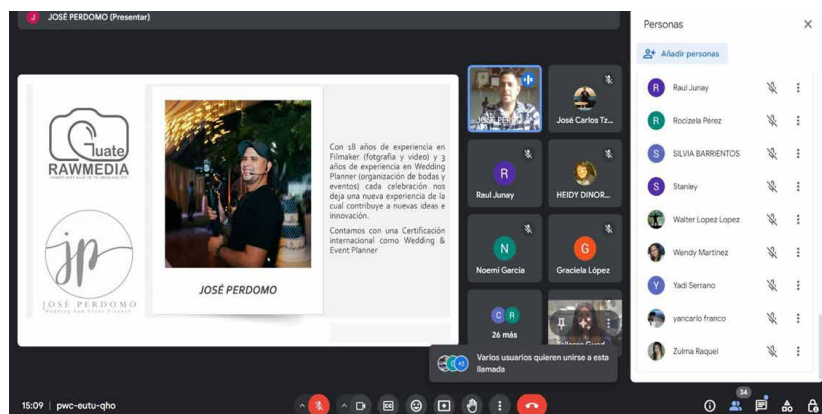


Talleres y Cursos para Asociados

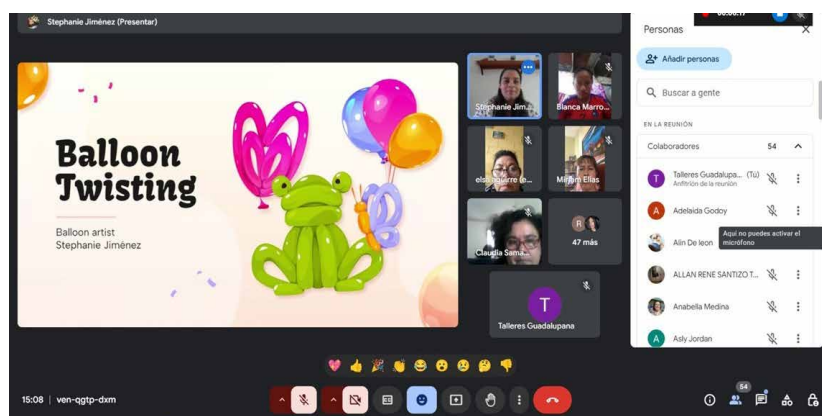
Cooperativa Guadalupeana tiene un compromiso por aportar al desarrollo socioeconómico de sus asociados, por ello implementó una serie de talleres diseñados para inspirar, educar y promover el desarrollo personal y profesional. En el año 2023 se desarrollaron 12 talleres en donde fueron beneficiados 1,078 asociados de nuestra cooperativa.



Taller de Fotografía



Taller de Globoflexia



Taller de Emprende y Rentabiliza tus ideas





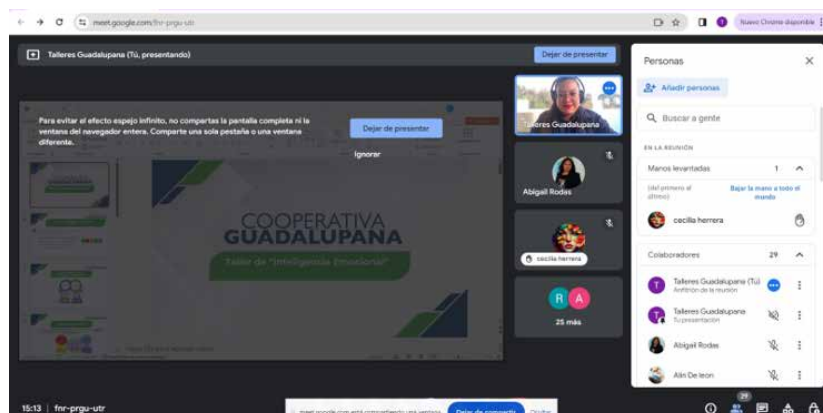
Taller de Excel Básico



Taller de Marketing de Redes Sociales



Taller Inteligencia Emocional





**COOPERATIVA
GUADALUPANA**

PUNTOS DE SERVICIO

Búscanos en



waze



Google Maps

Central

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

San Cristóbal

- ☎ PBX 2414-3010
- 📍 Plaza San Cristóbal Boulevard Principal
Zona 8 Mixco Local T11 Y T12

Plaza zona 4

- ☎ PBX 2414-3002
- 📍 6ta. Av. 24 Calle Zona 4
C.C. Plaza Zona 4 Local T14

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
- 📍 Ira. 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 T18 Interior Tienda Paiz 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**

PBX: 2414-3030

www.cooperativaguadalupana.com.gt