

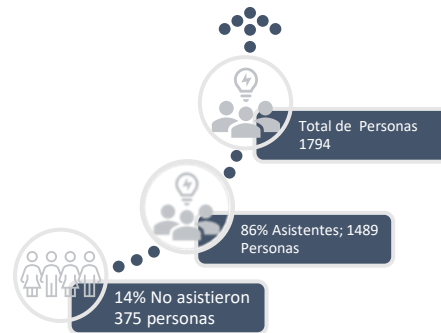
**ASUNTO: Análisis y revisión sobre la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, previo a la Auditoría Interna.**

**1. Resultados de la medición y seguimiento de los indicadores y objetivos del Sistema**

Se han actualizado los objetivos para este año 2024 y revisado los resultados de estos, la última medición hasta julio 2024. De los cuales se han determinado objetivos que han sido la guía durante el primer semestre del año 2024 para el mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno, obteniendo los siguientes resultados:

**1.1 Impartir formación en Antisoborno a todo el personal:**

De acuerdo con el Plan de Formación del SGAS establecido para el año 2024, se tiene como indicador lograr como mínimo un 80% anual, sin embargo, en lo que va del año se ha formado al personal en temas relacionados con: la Política Antisoborno (febrero), los Objetivos del SGAS (marzo), la Estructura del SGAS y la Gestión de Riesgos Operacionales y de Soborno (abril), la Función de Cumplimiento Antisoborno (mayo), conocimiento y uso de la Línea Ética y Transparencia (Canal de Denuncias) (junio) y en el Código de Ética y Conducta para Trabajadores (junio), para ello se han realizado distintas capacitaciones al personal de manera presencial y virtual en lo que va de los primeros seis meses del año 2024.




Se ha sensibilizado de la Estructura del SGAS y de la Gestión de Riesgos al personal de la Red de Agencias Bancarias y la participación que tienen dentro del mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno. Por otro medio se ha capacitado presencialmente a la Junta Directiva y Grupo Gerencial sobre Compliance Público, con el fin de conocer las responsabilidades y funciones que mantienen dentro de una institución pública y cómo la Certificación de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno ayuda a la mejora continua de nuestra institución.

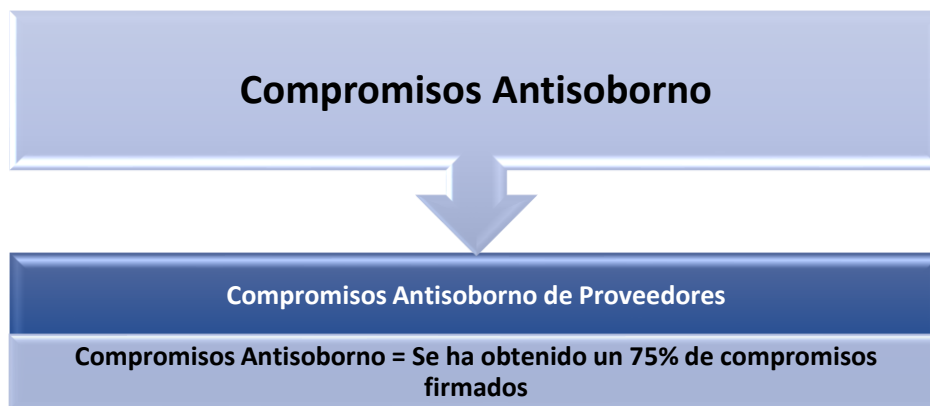
Se realizó la sensibilización y divulgación de la Estructura del Sistema de Gestión Antisoborno y de los Pilares del Sistema de Gestión Antisoborno, en los meses de enero a julio a nivel institucional y a proveedores (servicios técnicos y profesionales).

**1.2 Mejorar el involucramiento de los proveedores en el cumplimiento y la reducción de riesgos:**

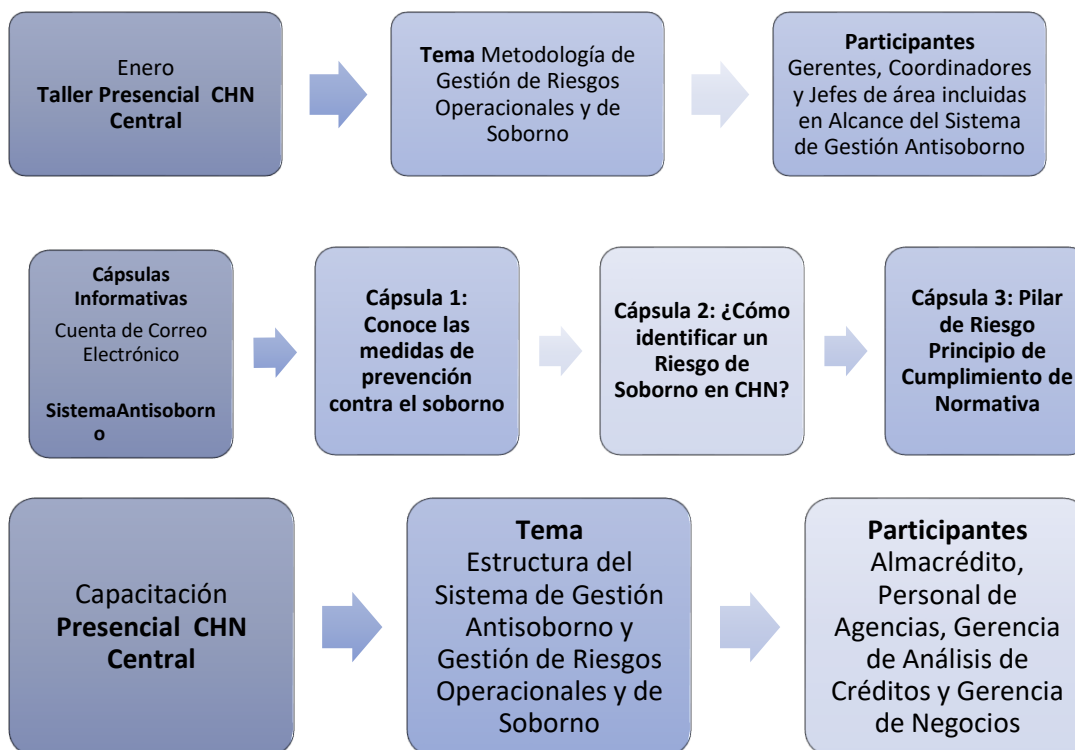
Se estableció como indicador un 70%, sin embargo, se tiene hasta el momento un 75% de Proveedores comprometidos a evitar el soborno a través de la firma del compromiso antisoborno, como resultado se obtuvo la declaración de cumplimiento antisoborno firmada.

	<b>INFORME DE CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA</b>	<b>Versión: 1</b> <b>Página 2 de 10</b> <b>Fecha: Agosto 2024</b>
---	---	---

Durante, el primer semestre se ha obtenido los siguientes resultados:



1.3 **Mejorar la competencia de los puestos con responsabilidad en relación con los riesgos:** Se cumplió con el 80% de los puestos responsables formados en gestión de riesgos; las acciones se han realizado con la participación de la Gerencia de Administración de Riesgos y la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa, durante los primeros seis meses del año se han llevado a cabo las siguientes actividades relacionadas con relación a la mejora de los riesgos:



**BANCOCHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

## Pilar de RIESGO

Principio de:  
**Cumplimiento de Normativa**

Conocimiento y tutela efectiva de cumplimiento de todos los procedimientos, políticas, normas y principios de la Institución para garantizar la **prevención** de todo riesgo posible; actuando con transparencia y responsabilidad de mis acciones.

▶ **PRÁCTICA**

"Cumple y previene los riesgos mediante la ejecución de la normativa interna y externa."



### ¿Cómo puedo identificar el riesgo de soborno?



- 

Esté atento a situaciones en las que se ofrecen regalos excesivos, pagos no justificados o comportamientos que puedan indicar intentos de influir indebidamente.
- 

Los empleados desempeñan un papel crucial al informar cualquier actividad sospechosa, cumplir con las políticas y procedimientos anticorrupción y promover la cultura de integridad.



1.4 **Mantener la certificación bajo la Norma ISO 37001:2016:** Se tiene establecido para el mes de diciembre superar de forma exitosa la Auditoría externa de seguimiento de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 37001:2016 en Sistemas de Gestión de Antisoborno para continuar con la certificación de nuestro Sistema.

1.5 **Mejorar el diálogo con los grupos de interés relevantes de CHN en relación con el cumplimiento de la norma ISO 37001:2016:**

Durante el primer semestre, específicamente en el mes de febrero, se llevó a cabo la encuesta de percepción del Sistema de Gestión Antisoborno dirigida a trabajadores y proveedores (servicios técnicos y profesionales) para medir la Percepción del Desempeño en materia de Prevención del Soborno y con ello proponer mejoras a nuestro Sistema de Gestión Antisoborno para este año 2024, de los cuales se obtuvo la siguiente participación:

No. de Visitas a la Encuesta	Respuestas Obtenidas
1379	655

Se tiene establecido para el segundo semestre del presente año se realice nuevamente encuestas periódicas de percepción dirigidas a otras partes interesadas para conocer la opinión en relación con el Sistema de Gestión Antisoborno en El Crédito.

1.6 **Someter a tratamiento de mitigación todos los riesgos con Riesgo Residual por encima de Medio:**

Durante el mes de junio y julio se realizó proceso de actualizaron las Matrices de Riesgos de Soborno con cada una de las Gerencias y/o Áreas incluidas en el Alcance del SGAS, agregando los planes de mitigación a partir del riesgo residual moderado...

Durante el mes de agosto se realizó el proceso de Evaluación en la eficacia de controles para los riesgos moderados y críticos, para los cuales se realizaron 30 planes de mitigación, alcanzando un 71% de los mismos, los cuales fortalecerán los controles financieros y no financieros existentes para mitigar los riesgos residuales por encima de bajo, que en su total sumaron 42.

Durante el cuarto trimestre del año, se tiene programado dar seguimiento al cumplimiento de los planes de mitigación establecidos por las diferentes áreas, a efecto de promover la mejora continua y prevenir los riesgos de soborno.

1.7 **Mejorar la conciencia ética y la implicación del personal** para el cierre de año se realizará una encuesta anual de Percepción del Sistema de Gestión Antisoborno con el personal que pertenece a la institución, que ayudará en la planificación de la mejora de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno para el año 2025, se espera obtener un 70% del personal que participa en la encuesta ética.

Para el presente semestre se han enviado capsulas informativas reforzando los valores institucionales para el personal de la institución, a través del correo de comunicación institucional de la Gerencia de Recursos Humanos y a través del correo institucional para las comunicaciones del Sistema de Gestión antisoborno, asimismo, se realizó la capacitación virtual del Código de Ética y Conducta por parte de Recursos Humanos, dirigida a todo el personal de la institución a través de la plataforma interna de e-learning para fortalecer y promover los valores institucionales.

**BANCO CHN** **Código de Ética** Enero 2024

**Valores Institucionales**

Vamos juntos hacia **la honestidad plena!**

La **honestidad** es la piedra angular de nuestra cultura.

¿Qué significa para ti ser verdaderamente honesto en tu vida personal y profesional?

Imagina una jornada en la que cada acción refleje **transparencia, verdad y honradez.**

¿Qué cambios podrías hacer en tu día a día para llevar esta virtud a otro nivel?

En tu área profesional,

¿Cómo puedes aplicar la honestidad en situaciones específicas?

Piensa en un ejemplo concreto en el que tu **integridad y honestidad** marquen la diferencia en el servicio a nuestros clientes y en la forma en que trabajamos en equipo.

Recordemos que la **honestidad** no solo es una actitud, sino un compromiso con la verdad y la transparencia.

¿Estás listo para asumir este compromiso y ser un agente de cambio en nuestra institución?

**BANCO CHN** **Código de ética** Febrero 2024

**¡PREPÁRATE PARA ABRAZAR LA RESPONSABILIDAD EN CADA ACCIÓN QUE TOMAMOS!**

➤ La responsabilidad es nuestro pilar fundamental.

Visualiza un día en el que cada tarea que emprendas esté marcada por la diligencia y la convicción.

➤ ¿Cómo te ves contribuyendo a la confianza que nuestros clientes depositan en la institución a través del correcto cumplimiento de tus obligaciones?

Piensa en un ejemplo concreto en el que tu **dedicación y responsabilidad** reflejen la excelencia en el servicio a nuestros clientes y en la **integridad** con la que manejamos nuestras responsabilidades laborales.

Recuerda, la responsabilidad no solo es un deber, es un compromiso con la confianza y la calidad.

**VALORES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE BANCO CHN**

- HONESTIDAD**  
Soy transparente, digo la verdad, soy honrado y trabajo con esmero, rectitud y claridad; no oculto nada, ni torno lo que no me pertenece.
- RESPONSABILIDAD**  
Trabajo con diligencia y seriedad para garantizar el correcto cumplimiento de mis obligaciones.
- LEALTAD**  
Estoy comprometido con El Crédito y mi gratitud y trabajo constantes contribuyen al logro de nuestra misión y visión institucional.
- RESPECTO**  
Trato a todos con la misma consideración con que me gustaría ser tratado; soy cordial, educado, servicial y atento.
- LABORIOSIDAD**  
La dedicación y esmero en mi trabajo contribuyen a mi desarrollo personal y al engrandecimiento de mi institución y de mi país.

**ESQUELA DE FORMACIÓN CHN**

**CAPACITACIÓN E-LEARNING**  
*Código de ética y conducta*

- 26 de junio al 10 de julio 2024
- Último día de evaluación 10 de julio 2024
- Plataforma de capacitación

DA CLIC AQUÍ PARA INGRESAR A LA CAPACITACIÓN

**BANCO CHN** **CHN MÁS**

**1.8 Mantener la visibilidad y conocimiento de la Línea de Ética y Transparencia (canal de denuncias)**

En cuanto a la visibilidad la Línea de Ética y Transparencia (canal de denuncias), desde el mes de diciembre 2023, se encuentra visible en el sitio web de CHN, en afiches publicados en las distintas sedes, fondos de pantalla en los equipos de cómputo de todo el personal, en las redes sociales, además de capacitaciones y comunicaciones realizadas de forma interna, de igual forma se llevaron a cabo encuestas de percepción del Sistema de Gestión Antisoborno que incluyó preguntas relacionadas con el conocimiento en el uso de la Línea de Ética y Transparencia, donde se obtuvo un 76% de respuestas positivas del conocimiento del Canal de Denuncias, de su uso y funcionalidad.

**Línea de Ética y transparencia**

**Canal de Denuncias**

comunica comportamientos no éticos y reporta incumplimientos al Código de ética y conducta de CHN

**Nuestros servicios en línea**

**BANCO CHN**


**¡Todos juntos por la Transparencia!**

Comunica comportamientos no éticos y reporta incumplimientos al Código de Ética y Conducta de CHN

Conviértete en un aliado de la Ética y la Transparencia en El Crédito

Comunica tus denuncias a las líneas telefónicas:  
**2290-7177 / 2290-7178**  
Líneas exclusivas para la recepción de denuncias

\*La información recibida se manejará con total reserva y confidencialidad

	<b>INFORME DE CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA</b>	<b>Versión: 1 Página 7 de 10 Fecha: Agosto 2024</b>
---	---	---

### 1.9 Utilización de La Línea de Ética y Transparencia por parte de los grupos de interés

Durante el primer semestre, han sido resueltas como improcedentes el siguiente número de denuncias o comunicaciones recibidas a través de nuestra Línea de ética y Transparencia (canal de denuncias):

Comunicaciones Recibidas en el Canal de Denuncias	Denuncias con Resolución	Denuncias Descartadas	Denuncias en seguimiento	No. de Vistas del Canal	Porcentaje de Denuncias que proceden
37	18	11	8	7237	70%

Asimismo, se presenta el cuadro siguiente que corresponde a las denuncias recibidas de acuerdo con el grupo de interés al que pertenece el denunciante:

Clientes	Proveedores	Trabajadores	Usuarios	Otros	Total
3	3	28	1	2	37

Para disminuir la cantidad de denuncias que no proceden se han reforzado los conocimientos del uso del canal de denuncias a través de capsulas informativas enviadas por medio de la cuenta de correo electrónico institucional del Sistema de Gestión Antisoborno, asimismo, se realizó la capacitación virtual de La Línea de Ética y Transparencia (Canal de Denuncias) a todo el personal de la institución a través de la plataforma interna de e-learning Maya Virtual, estas acciones están dirigidas y



encaminadas a disminuir la cantidad de denuncias que no proceden o que han sido resueltas como improcedentes:



**• PARA LAS DENUNCIAS •  
EN LA LÍNEA DE ÉTICA  
Y TRANSPARENCIA**

**Recuerda**

- ✓ Abordar puntualmente la situación a ser denunciada.
- ✓ Completa la información que se requiere para darla como válida; de lo contrario, podría ser; improcedente.

**¡Estamos comprometidos con tu gestión!**

escanea aquí 

Comunicate a  
2290-7177 / 2290-7178

**— Comité de Ética y Transparencia —**

**CHN**

**Comité de Gestión de Ética y Conducta de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala**

**Objetivo del Comité**

Apoyar en la toma de decisiones a la Gerencia General como Órgano Asesor en la adopción de mejores prácticas para promover el **fiel cumplimiento** de los **principios** y **valores éticos**.

**Alcance**

**Conocer y analizar las comunicaciones y los mensajes** que se reciban a través de La Línea de Ética y Transparencia (Canal de Denuncias); y, darles el trámite que corresponda.

**Integración**

El Comité se integra por tres (3) representantes titulares y dos (2) suplentes de El Crédito y tres (3) representantes titulares y dos (2) suplentes del Sindicato de Trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

**Funciones del CGEC**

- Realizar una gestión independiente sobre las conductas irregulares recibidas por medio del Canal de Denuncias.
- Solicitar acciones de carácter preventivo con la finalidad de prevenir situaciones relacionadas con las denuncias.
- Llevar un registro detallado de las denuncias y soluciones brindadas, la cual constará en el acta correspondiente.

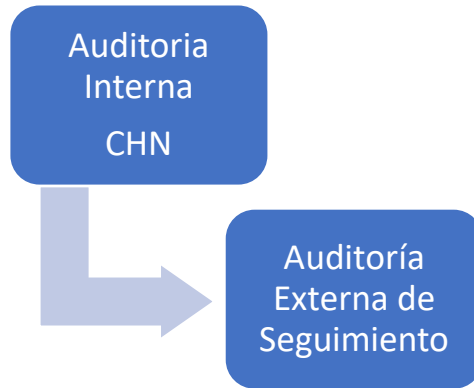
**Normativa del CGEC**

El Comité cuenta con su Reglamento, La Política de la Línea de Ética y Transparencia y con el Procedimiento de **Gestión de Denuncias por Medio de la Línea de Ética y Transparencia / PRO-CGEC-001**, los cuales tienen por objeto normar los lineamientos para la gestión de las denuncias que procedan de forma interna y/o externa.

## 2. Auditoría Interna y Auditoría de Seguimiento

Se tiene planificada una Auditoría Interna para el año 2024 la cual será realizada por los Auditores Internos de Sistemas de Gestión Antisoborno pertenecientes a la Auditoría Interna de CHN, quienes evaluarán la conformidad de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno, asimismo, se tiene programada para el mes de noviembre la realización de la Auditoría Externa de Seguimiento por parte del Ente Certificador, quienes evaluarán la conformidad de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno de





acuerdo a los requisitos de la Norma ISO37001:2016 en Sistemas de Gestión Antisoborno, para la continuidad de la certificación.

### **3. Elaboración de los Informes de cumplimiento.**

En el SGAS se establece la necesidad de emitir informes preliminares por parte de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa para informar a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Auditoría sobre determinados aspectos de éste, en este caso se emitirá un informe previo a la Auditoria Interna para conocer el estado relacionado con el mantenimiento de nuestro SGAS con el fin de informar de mejoras y cambios que se han implementado en este periodo.

### **4. Evaluación de fuentes de opinión sobre el desempeño en materia de cumplimiento**


Para cierre de año se realizará una encuesta de percepción del Sistema de Gestión Antisoborno que ayudará para la planificación de mejoras para el año 2025.

### **5. Análisis de la causa/raíz de las desviaciones**

En relación con las no conformidades menores y planes de mejora detectados en la Auditoría Externa de Certificación, en el mes de diciembre de 2023, las mismas fueron resueltas a través del Análisis de Causa, utilizando la metodología de los ¿3 por qué?, actualmente se encuentran en proceso conforme cronograma de trabajo.

### **6. Cuestiones que pueden afectar de forma reseñable al contexto de nuestra organización**

Posterior a la Auditoría Externa de Certificación se han realizado cambios en la Organización y en la Gestión de CHN (por ejemplo, estructura, personal gerencial clave, órganos de gobierno, a cargo de la toma de decisiones estratégica o técnica) cambios que afectan al contexto de la Organización, los

	<b>INFORME DE CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA</b>	<b>Versión: 1 Página 10 de 10 Fecha: Agosto 2024</b>
---	---	--

cuáles fueron informados a ICONTEC Guatemala de acuerdo con el Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión antisoborno ISO 37001, sin embargo a la presente fecha no se han presentado cambios en los procesos incluidos en el Alcance.

## **7. Oportunidades de mejora identificadas y el estado de estas.**

Se identificaron oportunidades de mejora en la Auditoría Externa de Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno relacionadas con ciertas áreas incluidas en el Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno de CHN, siendo estas ALMACRÉDITO / BCHN y la Gerencia de Canales de Comercialización que actualmente cambio de nombre a Gerencia de Banca de Personas, las cuáles se encuentran en proceso y se ha dado el seguimiento y evaluación respectiva.

## **8. Necesidad de recursos**

- Contratación de más personal calificado para el SGAS
- Apoyo del Órgano de Gobierno y de la Alta Dirección para proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento del SGAS
- Transporte para las distintas sedes de El Crédito, para realizar las revisiones del SGAS
- Promover la cultura institucional del SGAS
- Compromiso con Proveedores en relación al SGAS
- Contratación del Software para la gestión del SGAS