
	POLÍTICA DE LA LÍNEA DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE EL CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	Código: POL-CGEC-001 Versión: 1 Página 1 de 4 Fecha: Septiembre 2023
	Referencia a la Norma ISO 37001	Versión 2016

1. **Objetivo.** La presente Política tiene por objeto definir la gestión de las denuncias, el resguardo de la información y confidencialidad de datos de los denunciantes por medio de la Línea de Ética y Transparencia ante El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

2. **Aplicación.** La Política es aplicable a todos los usuarios del Línea de Ética y Transparencia de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.


3. **Normativa aplicable.**
 - 3.1 Constitución Política de la República de Guatemala;
 - 3.2 Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo;
 - 3.3 Decreto Número 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño, Juan José Orozco Posadas;
 - 3.4 Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas;
 - 3.5 Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 y sus reformas;
 - 3.6 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
 - 3.7 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus modificaciones;
 - 3.8 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;
 - 3.9 Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 86-2006;
 - 3.10 Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora;
 - 3.11 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
 - 3.12 Decreto Gubernativo 1236 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
 - 3.13 Decreto Gubernativo 1986, Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
 - 3.14 Decreto Gubernativo 2956, Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
 - 3.15 Decreto Gubernativo 92-73 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

 <small>CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL</small>	POLÍTICA DE LA LÍNEA DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	Código: POL-CGEC-001 Versión: 1 Página 2 de 4 Fecha: Septiembre 2023
	Referencia a la Norma ISO 37001	Versión 2016

- 3.16** Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.17** Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.18** Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones;
- 3.19** Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.20** Manual de Administración Integral de Riesgos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.21** Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.22** Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y El Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.23** Código de Ética y Conducta de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.24** Reglamento de Conflicto de Interés de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.25** Código de Ética y Conducta de los Proveedores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.26** Política del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.27** Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.28** Manuales de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y el de sus Departamentos Adscritos; y,
- 3.29** Otras leyes y disposiciones del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

4. Definiciones.

- 4.1 Línea de Ética y Transparencia:** se trata de un canal de comunicación de carácter interno o externo a través del cual, cualquier persona puede formular una denuncia sobre comportamientos o escenarios irregulares o posibles incumplimientos llevados a cabo por los grupos de interés (Directivos, Autoridades, Funcionarios, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Representante y/o persona que actúe de forma autorizada en nombre o por cuenta de El Crédito y sus Departamentos Adscritos).
- 4.2 Denuncia Confidencial:** El denunciante puede denunciar facilitando sus datos de contacto e identificación a fin de facilitar la comunicación y ampliación de datos e información.

 <small>CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL</small>	POLÍTICA DE LA LÍNEA DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	Código: POL-CGEC-001 Versión: 1 Página 3 de 4 Fecha: Septiembre 2023
	Referencia a la Norma ISO 37001	Versión 2016

4.3 Denunciante: persona que informa sobre sospechas de irregularidades (3.8 NORMA ISO 37002:2021) o sobre irregularidades reales y tiene una creencia razonable de que la información es verdadera en el momento de informar.

4.4 Formular la Denuncia: el denunciante tiene la responsabilidad de aportar todas las pruebas o indicios que pudiera tener a su disposición y que refrenden su denuncia. Las denuncias de incumplimientos deben realizarse siempre bajo criterios de veracidad y claridad con el principio irrenunciable de buena fe, con razones suficientes, pruebas y/o indicios objetivos que manifiesten la existencia del incumplimiento.


5. Gestión de la Línea de Ética y Transparencia.

En El Crédito hemos adquirido el compromiso claro e ineludible de establecer como señal de identidad propia el cumplimiento de las normas y principios éticos, así como de toda la legislación y regulación vigente, en las relaciones con nuestros grupos de interés (Directivos, Autoridades, Funcionarios, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Representante y/o persona que actúe de forma autorizada en nombre o por cuenta de El Crédito y sus Departamentos Adscritos) y en todas las actividades que desarrollamos. A tal fin, hemos definido una serie de valores que constituyen la cultura de nuestra institución, a través de los cuales establecemos una serie de normas de conducta aplicables y de obligado cumplimiento para la actuación cotidiana de todas las personas que conforman nuestra Institución.

Estos valores y criterios se incorporan en nuestra Política de Antisoborno, Código de Ética y Conducta de Proveedores y en el Código de Ética y Conducta aplicable a los trabajadores de El Crédito, los cuales, junto con las normas y procedimientos internos desarrollados, dan cumplimiento a las obligaciones de control y supervisión con las que estamos fuertemente comprometidos.

En este sentido, en El Crédito no toleramos ninguna clase de incumplimientos a la Política de Antisoborno, Código de Ética y Conducta de Proveedores y en el Código de Ética y Conducta aplicable a los trabajadores de El Crédito, o el resto de normativa interna y externa aplicable.

Asimismo, informamos de que hemos establecido procedimientos internos para garantizar la confidencialidad de las denuncias recibidas y la protección de cualquier persona que, bajo el principio de buena fe, nos comunique cualquier cuestión que pueda ser útil a nuestra Institución.

 <small>CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL</small>	POLÍTICA DE LA LÍNEA DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE EL CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	Código: POL-CGEC-001 Versión: 1 Página 4 de 4 Fecha: Septiembre 2023
	Referencia a la Norma ISO 37001	Versión 2016

6. Privacidad de la Línea de Ética y Transparencia.

La información personal enviada por el denunciante a través de la Línea de Ética y Transparencia de El Crédito es gestionada con medidas de protección de datos personales con el consentimiento expreso a su tratamiento y al único efecto para el que han sido facilitados (esto es, la gestión de la denuncia e investigación).

El denunciante en cualquier momento puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición de la denuncia presentada por medio de la Línea de Ética y Transparencia.

7. Confidencialidad.

Las denuncias presentadas mediante la Línea de Ética y Transparencia de El Crédito y generadas serán recibidas a través de un puerto de internet seguro. No rastreamos ni mostramos en pantalla nombres de usuarios. En este sentido, no emplearemos la información para ningún fin que no sea su entrega a los responsables de El Crédito para la gestión de las denuncias.

Los datos son tratados confidencialmente y son utilizados exclusivamente de manera interna y para las finalidades indicadas. Por tanto, no cedemos ni comunicamos a ningún tercero sus datos, excepto en los casos legalmente previstos.