



CHN

Informe Anual
Gobierno Corporativo
2024

ÍNDICE

1. Introducción

5

2. Constitución y
Objeto de El Crédito

5

3. Filosofía Institucional

6

4. Alcance

8

5. Estructura de
Gobierno Corporativo

9

6. Operaciones,
contratos de servicio y
personas vinculadas

25

7. Administración
Integral de Riesgos

27

8. Unidad
Administrativa de
Cumplimiento Normativo

41

9. Auditoría

42



1. Introducción

Comprometidos con la transparencia en todas las actuaciones de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala que en adelante se podrá denominar “El Crédito”, y como parte del cumplimiento de las disposiciones emitidas en la JM 62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones, y de buenas prácticas de Gobierno Corporativo implementadas en El Crédito se emite el presente informe de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2024.

Dentro de los aspectos destacados que se incluyen en el presente informe se describe la filosofía institucional por la cual se rige El Crédito; se delimita el alcance, también se incluye y describe la estructura organizacional, detallando a sus autoridades, así como sus principales funciones y responsabilidades, también se menciona sobre la transformación y adaptación que durante el año 2024 se llevó a cabo en la estructura de la organización.

Como parte de su estructura se describe el funcionamiento de los comités de apoyo a Junta Directiva y las operaciones activas, pasivas y contratos con los

Directores, Gerente General y los funcionarios que le reportan a éste. Derivado que el Gobierno Corporativo es parte del fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos y del sistema de control interno el presente informe contiene una descripción sobre los objetivos de la Gerencia de Administración de Riesgos, los principales riesgos gestionados durante el año, el Modelo de Gestión de Riesgos y una síntesis de como el proceso implementado para la administración de riesgos se ajusta al nivel de tolerancia de la institución así como los principales resultados alcanzados en cuanto a su gestión; Adicionalmente incluye los principales logros de: La Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y opinión de la Auditoría Externa.

Agradecemos a nuestros grupos de interés por su confianza y apoyo continuo. El Crédito reafirma su compromiso de seguir fortaleciendo sus prácticas de gobierno corporativo y de mantener una comunicación abierta y transparente sobre el desempeño en esta materia.

2. Constitución y objeto de El Crédito

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala fue creado por Decreto Gubernativo 1040, es una institución bancaria del Estado, descentralizada y autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones. Tiene por objeto fundamental realizar funciones de intermediación financiera, mediante la captación de recursos del público, para invertirlos en operaciones crediticias relacionadas con el incremento y diversificación de la producción del país; Las obligaciones de El Crédito para con sus depositantes y acreedores están respaldadas con su capital y reservas de capital, así como la garantía que les otorga el Estado

El Crédito como institución bancaria del Estado desempeña un papel importante en el financiamiento de las diversas actividades productivas del país y ha contribuido de manera vigorosa al desarrollo del mismo

Actualmente se rige por el Decreto 25-79 “Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala” reformada recientemente por el Decreto 7-2023 adicionalmente fundamenta su actuar en un sólido sistema de cultura y valores que guían todas las acciones institucionales, creando un ambiente que cumple con las expectativas de los grupos de interés, a continuación, se presenta la filosofía institucional:



3. Filosofía Institucional

3.1. Misión

Somos una institución financiera que cuenta con la garantía incondicional e ilimitada del Estado que desde 1930 contribuye al desarrollo económico y social del país ofreciendo un portafolio integral de productos y servicios financieros.

3.2. Visión

Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país.



3.3. Valores

Responsabilidad:

Cumplimos nuestras obligaciones y compromisos, así como asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Honestidad:

Nos comportamos y expresamos con sinceridad y coherencia entre lo que decimos y hacemos, respetando los valores de la justicia y verdad.

Integridad:

Nuestros pensamientos, palabras y acciones son congruentes. Nos adherimos a los valores personales, tomando acciones en función de ello incluso cuando nadie está mirando.

Respeto:

Nos preocupamos por el impacto de nuestras acciones en los demás, somos inclusivos y sabemos que nuestras diferencias nos complementan.

Transparencia:

Nos hacemos comprender sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad.

Resiliencia:

Nos adaptamos a situaciones adversas con resultados positivos.

3.4. Propósito estratégico

Ser un aliado financiero que contribuya al desarrollo sostenible y calidad de vida de los guatemaltecos.

Somos la banca pública de Guatemala, y trabajamos para ser referentes en el financiamiento de iniciativas con alto potencial de impacto social y productivo acompañando las políticas públicas y la transición del país hacia una economía sostenible y resiliente. Vivimos una cultura de innovación sostenibilidad agilidad y colaboración para que nuestros clientes accedan, mediante nuestros canales presenciales y digitales, a soluciones simples y concretas que respondan a sus necesidades y contextos.

4. Alcance

El presente informe concierne a todo lo referente con El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, cabe mencionar que esta institución financiera cuenta con una estructura organizativa única, que combina las operaciones típicas de un banco, con actividades adicionales realizadas a través de cinco departamentos adscritos.

A continuación, se detallan los departamentos adscritos y su función en El Crédito:



Seguros y Previsión

Emitir pólizas en el ramo de vida y daños.



Fianzas

Afianzar la actuación temporal o permanente de funcionarios y empleados gubernamentales y municipales o de otras personas particulares y expedir las demás pólizas de fianzas autorizadas



Monte de Piedad

Realizar operaciones de crédito prendario.



Almacenes de Depósito

Recibir mercaderías en depósito o en consignación y realizar operaciones afines al negocio debidamente autorizadas.



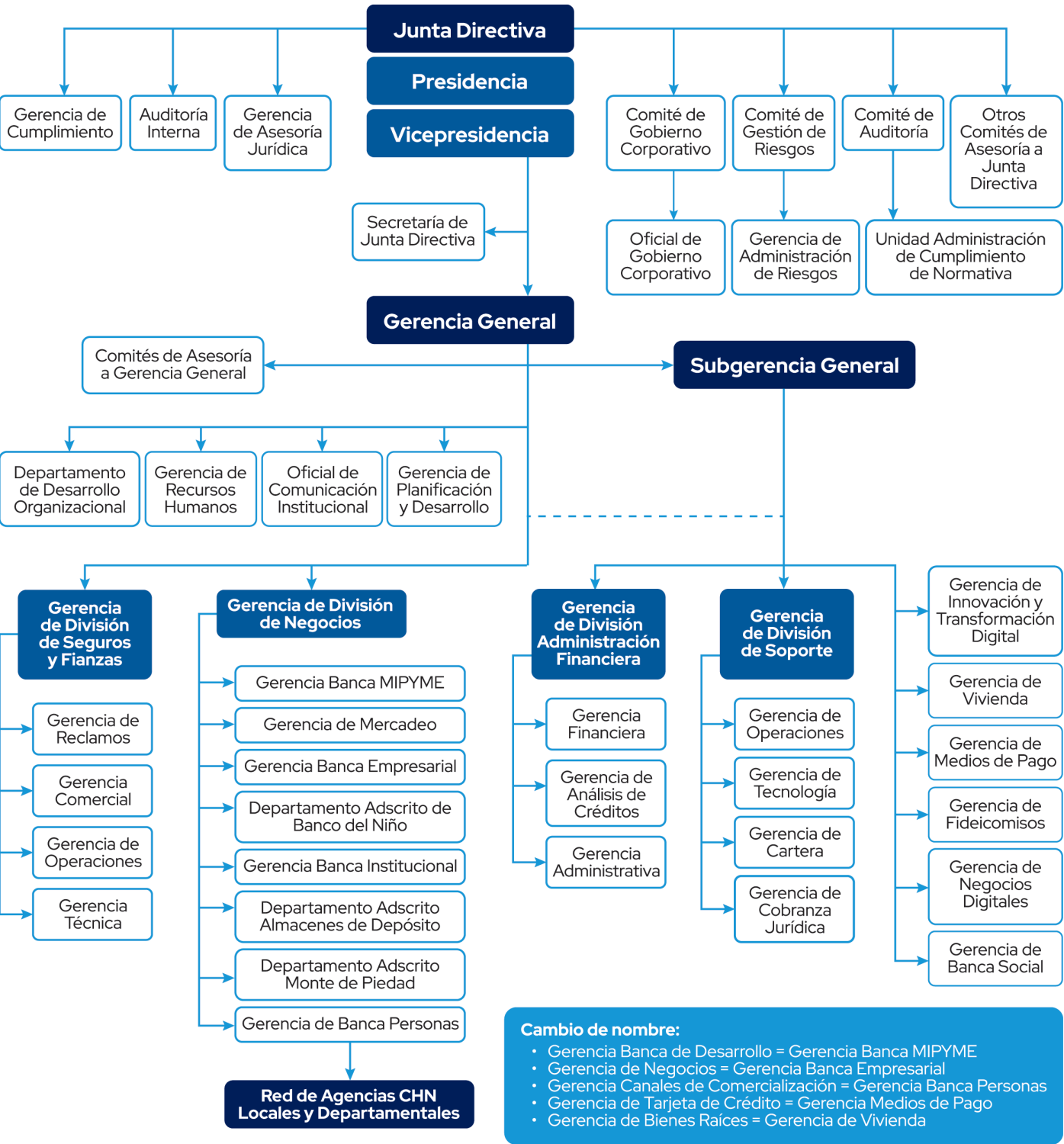
Banco del Niño

Fomentar el hábito del ahorro en los niños y jóvenes

Si bien esta estructura se asemeja a la de un grupo financiero, El Crédito Hipotecario no es aplicable como tal, la gobernanza se concentra principalmente en dos órganos Junta Directiva y Gerencia General, lo que simplifica la estructura de toma de decisiones.

5. Estructura de Gobierno Corporativo

5.1. Estructura Organizacional







5.1.1. Transformación y adaptación

Impulsado por la necesidad de adaptarse a un entorno financiero cada vez más competitivo, El Crédito llevó a cabo una profunda reestructuración organizacional en el año 2024.

Dentro de los cambios más significativos cabe mencionar:

- a. Fueron creadas cuatro nuevas Gerencias de División enfocadas en Seguros y Fianzas, Negocios, Administración Financiera y Soporte, con el objetivo de mejorar la gobernanza, la eficiencia y la capacidad de respuesta de El Crédito ante las demandas del mercado.
- b. Como parte de estos esfuerzos El Crédito redefinió los nombres de algunas de las Gerencias existentes:

No	Nombre anterior	Cambio de nombre
1.	Gerencia de Canales de comercialización	Gerencia de Banca de Personas
2.	Gerencia Banca Bienes Raíces	Gerencia de Vivienda
3.	Gerencia de Tarjeta de Crédito	Gerencia de medios de pago
4.	Gerencia de Banca de desarrollo	Gerencia de Banca MIPYME
5.	Gerencia de Negocios	Gerencia de Banca Empresarial

- c. Se crearon nuevas gerencias, alineando de esta forma su estructura al modelo de negocio para ofrecer soluciones más innovadoras y personalizadas al cliente:

- Gerencia de Mercadeo
- Gerencia de Negocios Digitales
- Gerencia de Banca Social
- Gerencia de Cobranza Jurídica
- Gerencia de Reclamos
- Gerencia Comercial
- Gerencia de Operaciones
- Gerencia Técnica
- Oficial de comunicación institucional

5.1.2. Organización y Administración

De acuerdo con la Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala en el artículo 27 y 38 La Junta Directiva es el órgano de autoridad máxima y el Gerente General es el jefe superior de las dependencias y del personal de la institución.

5.2. Junta Directiva

Es la autoridad máxima de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y le corresponde la planificación, dirección y coordinación de sus actividades.

Los Directores deberán ser guatemaltecos, reunir las calidades establecidas en el cargo, de reconocida honorabilidad y acreditada competencia, cuando sea aplicable la evaluación de los aspectos mencionados esta atribución corresponde a la Presidencia de la República, gozan de absoluta independencia en el ejercicio de sus cargos y ejercerán sus funciones bajo su exclusiva responsabilidad así como dentro de las normas establecidas por las leyes y los reglamentos aplicables, incluyendo la asistencia regular a las sesiones que celebre la Junta Directiva, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados.

La integración de la Junta Directiva de El Crédito de acuerdo con el artículo 10 de su Ley Orgánica se encuentra

conformada por siete (7) miembros titulares y (3) suplentes designados por El Presidente de la República de la siguiente manera:

- a. Presidente y Vicepresidente de la Junta Directiva
- b. Un (1) Director Propietario y un (1) suplente en representación de cada uno de los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas respectivamente
- c. Tres (3) Directores propietarios y un suplente a seleccionarse dentro de sendas ternas representativas de los sectores agropecuario, industrial y comercial, las cuales pedirá el Ministerio de Economía a las entidades representativas de cada una de dichas actividades.

Adicionalmente la Junta Directiva designará a la Secretaría de la Junta Directiva como órgano administrativo al servicio de esta y tendrá bajo su dependencia al personal auxiliar necesario.

La Junta Directiva velará porque se implemente y se mantenga en funcionamiento el sistema de control interno y un gobierno corporativo adecuado. Para cumplir con lo indicado en el párrafo anterior debe ejecutar como mínimo con las funciones que se requiere en la Resolución número JM 62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones, a continuación, se presentan algunas de las más importantes:

- a. Aprobar el manual de gobierno corporativo, así como conocer y resolver las propuestas de actualización y autorizar las modificaciones respectivas
- b. Aprobar y revisar la estructura organizacional con líneas de autoridad y responsabilidad claramente definidas; así como, asegurar la independencia de la función de auditoría interna
- c. Conocer los reportes que le remitan los comités de apoyo sobre el resultado de sus funciones
- d. Velar porque la institución en sus relaciones con los grupos de interés, actúe conforme las leyes y disposiciones aplicables, cumpla de buena fe sus obligaciones y tome decisiones con juicios independientes..

5.2.1. Integrantes de Junta Directiva

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024, la designación de la Junta Directiva de El Crédito fue la siguiente:

No.	Cargo	Nombre	Período	Fecha de último nombramiento
1	Presidente de la Junta Directiva y Representante Legal	Lic. Gustavo Adolfo Mancur Milian	Del 1 de enero al 5 de marzo de 2024	22 de enero de 2020
		Ing. Sergio Mario Silva Lorenzana	Del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2024	6 de marzo de 2024
2	Vicepresidente	Lic. Mynor Orlando Vargas Montenegro	Del 1 de enero al 5 de marzo de 2024	28 de agosto de 2018
		Licda. Karla María Guerra Sánchez	Del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2024	6 de marzo de 2024
3	Director Propietario Representante del Ministerio de Finanzas Públicas	Lic. Saúl Octavio Figueroa Avalos	Del 01 hasta el 17 de enero de 2024*	9 de febrero de 2023
		Sr. Jonathan Kiril Thomas Menkos Zeissig	Del 5 de marzo al 31 de diciembre de 2024	5 de marzo de 2024
4	Directora Propietaria Representante del Ministerio de Economía	Licda. Elizabeth Ugalde Miranda	Del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2024**	30 de julio de 2024
5	Director Propietario Representante del Sector Comercial	Lic. Jorge Miguel Bonilla Guevara	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	18 de mayo de 2021
6	Director Propietario Representante del Sector Industrial	Lic. Juan José Porras Castillo	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	27 de enero de 2022
7	Director Propietario Representante del Sector Agropecuario	Sr. Guillermo Francisco Sánchez Ayau	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	18 de noviembre de 2021

No.	Cargo	Nombre	Período	Fecha de último nombramiento
8	Director Suplente en representación del Ministerio de Economía	Lic. Héctor Jose Marroquin Mora	Del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2024 ***	6 de marzo de 2024
9	Director Suplente Representante del Ministerio de Finanzas Públicas	Lic. Edwin Oswaldo Martínez Cameros	Del 01 al 17 de enero de 2024 ****	20 de julio de 2020
	Directora Suplente Representante del Ministerio de Finanzas Públicas	Licda. Débora Eunice Alvarado Franco	Del 5 de marzo al 31 de diciembre de 2024	01 de agosto de 2024
10	Director Suplente Representante de los Sectores Comercial, Agropecuario e Industrial	Sr. Carlos Enrique Motta Molina	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	23 de abril de 2019
11	Gerente General	Lic. Sven Resenhoeft Greenberg	Del 1 de enero al 6 de marzo de 2024	17 de enero de 2019
		Lic. Luis Fernando García Galicia	Del 7 de marzo al 31 de diciembre de 2024	7 de marzo de 2024
12	Secretaria General de la Junta Directiva	Licenciada Jenny Judith Chacón Franco	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024	29 de agosto de 2012

(*) Sin designación de Director Propietario en representación del Ministerio de Finanzas Públicas por parte de la Presidencia de la República durante el periodo comprendido entre el 18 de enero al 04 de marzo del 2024.

(**) Sin designación de Director Propietario en representación del Ministerio de Economía por parte de la Presidencia de la República durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 05 de marzo del 2024.

(***) Sin designación de Director suplente en representación del Ministerio de Economía por parte de la Presidencia de la República durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 05 de marzo de 2024.

(****) sin designación de Director suplente en representación del Ministerio de Finanzas Públicas por parte de la Presidencia de la República durante el periodo comprendido entre el 18 de enero al 04 de marzo de 2024.

Todas las resoluciones, acuerdos y asuntos tratados en las sesiones de Junta Directiva se hacen constar en actas suscritas por los participantes. La Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala celebró 105 sesiones con una periodicidad mínima semanal, siendo la última sesión celebrada según punto 7.1 del acta de la sesión 105-2024 de fecha 26 de diciembre de 2024.

5.2.2. Comités de Asesoría a Junta Directiva

La Junta Directiva de El Crédito para aumentar la eficacia de las actividades y profundizar en determinadas áreas de El Crédito ha establecido Comités especializados de apoyo a Junta Directiva. El funcionamiento de cada Comité se encuentra regulado por su propio Reglamento interno que establece su objeto, cantidad de miembros, funciones, sesiones, entre otros aspectos relevantes. A continuación, se presenta un listado con los nombres de los comités:

No.	Nombre de los Comités
1	Comité Gestión de Activos y Pasivos
2	Comité de Crédito
3	Comité Activos Extraordinarios
4	Comité de Capacitación y Desarrollo
5	Comité de Remuneraciones
6	Comité de Bienes Raíces
7	Comité de Auditoría
8	Comité de Créditos de la Red de Agencias
9	Comité de Innovación y Transformación Digital
10	Comité de Cumplimiento Prevención LD/FT
11	Comité de Gestión de Riesgo
12	Comité Jurídico
13	Comité Técnico de Seguros y Reaseguros
14	Comité de Gobierno Corporativo
15	Comité de Continuidad del Negocios

En el siguiente apartado se describe la organización y funcionamiento de los Comités de apoyo a Junta Directiva:

a) Comité Gestión de Activos y Pasivos

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en el cumplimiento de la gestión de Gobierno Corporativo, tiene por objeto mantener una efectiva gestión de los activos y pasivos, un adecuado balance entre crecimiento y generación de resultados, permitiendo con esto, la sostenibilidad de las operaciones de la institución en el largo plazo.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Miembro de Junta Directiva de El Crédito
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente Financiero (Coordinador)
4	Gerente de Cartera
5	Gerente de Banca Empresarial
6	Gerente de Banca de Personas
7	Gerente Vivienda
8	Gerente de Administración de Riesgos
9	Gerente de Seguros y Fianzas
10	Gerente de Planificación y Desarrollo
11	Coordinador del Departamento de Banca de Desarrollo
12	Contador General (Secretario)

Sesiones:

El Comité de Gestión de Activos y Pasivos sesionará en forma ordinaria por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a solicitud de alguno de los integrantes. Durante el año 2024 sesionó en once (11) ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 12 de diciembre de 2024.

b) Comité de Crédito

Tiene por objeto participar, en apoyo a Junta Directiva, en la evaluación y resolución de solicitudes nuevas, prórrogas, novaciones, refinanciaciones o reestructuraciones de créditos; así como, otras negociaciones relacionadas a los créditos, conforme los límites establecidos por la Junta Directiva, siempre que se cumpla con los requisitos que establecen las leyes bancarias y otras disposiciones aplicables a la Institución.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Crédito, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Presidente de la Junta Directiva (Coordinador)
2	Vicepresidente de la Junta Directiva
3	Gerente General
4	Gerente de Análisis de Créditos
5	Gerente de Banca Empresarial
6	Secretario de la Junta Directiva (Secretario)

Sesiones:

El Comité de Crédito sesionará semanalmente y las veces que considere necesario para conocer y resolver sobre solicitudes de créditos. Durante el año 2024 sesionó en 70 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 26 de diciembre de 2024

c) Comité de Activos Extraordinarios

En apoyo a Junta Directiva, tiene por objeto precalificar, conforme análisis técnico, los precios de venta de los activos extraordinarios y las ofertas de compra presentadas por escrito por los ofertantes, previo a ser aprobadas por la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, o por las instancias delegadas para tal fin:

Miembros / Integrantes:

El Comité de Activos Extraordinarios, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Presidente de la Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente de Banca Empresarial
4	Gerente Financiero
5	Gerente de Asesoría Jurídica
6	Gerente de Cartera (Coordinador)
7	Jefe del departamento de Activos Extraordinarios

Sesiones:

Las sesiones se efectuarán cuando sea necesario, considerando la demanda de temas establecido. Durante el año 2024 sesionó en 8 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 20 de noviembre de 2024.

d) Comité de Capacitación y Desarrollo

Tiene por objeto participar en apoyo a Junta Directiva en la evaluación de temas relacionados con la capacitación, tecnificación y profesionalización, destinados a la formación y desarrollo de los trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

Miembros / Integrantes:

El Comité de capacitación y desarrollo, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Vicepresidente de la Junta Directiva
2	Gerente General
3	Gerente de Recursos Humanos (Coordinador)
4	Jefe del departamento de Desarrollo del Talento Humano
5	Subjefe de capacitación y desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos (Secretario)

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria como mínimo una vez cada seis meses y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a solicitud de alguno de los integrantes. Durante el año 2024 sesionó en 13 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 20 de diciembre de 2024.

e) Comité Remuneraciones

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la adopción de mejores prácticas para vigilar adecuadamente el diseño y funcionamiento del sistema de retribuciones y estructura organizacional de El Crédito.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Remuneraciones, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Miembro de Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General

3	Gerente de Planificación y desarrollo
4	Gerente de Asesoría Jurídica

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria semestralmente y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a petición de alguno de sus integrantes. Durante el año 2024 sesionó en 12 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 12 de diciembre de 2024.

f) Comité de Bienes Raíces

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo al conocer y evaluar sobre solicitudes de crédito y todas las variables de los activos crediticios con garantía hipotecaria Casaplan y de vivienda social.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Bienes Raíces, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Subgerente General
2	Gerente de Vivienda (Coordinador)
3	Gerente de Cartera
4	Gerente Financiero
5	Gerente Administrativo
6	Gerente de Planificación y Desarrollo
7	Jefe del Departamento de Análisis Hipotecario y Casaplan de la Gerencia de Banca Bienes Raíces (Secretario)

Sesiones:

Sesionará las veces que juzgue conveniente para conocer evaluar y resolver los temas designados. Durante el año 2024 sesionó en 105 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 30 de diciembre de 2024.

g) Comité de Auditoría

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la implementación, supervisión y fortalecimiento del control interno, tiene por objeto velar por el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos del Gobierno Corporativo y del sistema de control interno; así como del funcionamiento de la auditoría interna y externa.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Auditoría, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Director de Junta Directiva de El Crédito (Coordinador)
2	Gerente de Administración de Riesgos
3	Oficial de Gobierno Corporativo
4	Gerente de División de Seguros y Fianzas
5	Gerente Financiero
6	Coordinadora de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa

Sesiones:

Sesionará como mínimo cada tres meses y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a petición de alguno de sus integrantes, para conocer evaluar y resolver los temas designados. Durante el año 2024 sesionó en 17 ocasiones, siendo la última sesión el 09 de diciembre de 2024.

h) Comité de Créditos de la Red de Agencias

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo al conocer, autorizar o denegar las solicitudes de crédito administradas por la Gerencia de Agencias y Gerencia de Negocios, bajo sus diferentes modalidades.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Créditos de la Red de Agencias, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Jefe del Departamento Administrativo de la Gerencia de Canales de Comercialización (Coordinador)
2	Jefe del Departamento de FHA
3	Jefe del Departamento Tarjeta de Crédito y Débito
4	Coordinador de la Gerencia de Fideicomisos
5	Jefe del Departamento de Depósitos
6	Jefe del Departamento de Cartera
7	Auxiliar Administrativo (Secretario)

Sesiones:

Sesionará las veces que considere conveniente para conocer evaluar y resolver los temas designados. Durante el año 2024 sesionó en 49 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 20 de diciembre de 2024.

i) Comité de Innovación y Transformación Digital

Órgano asesor y de apoyo en fomentar la innovación de productos y servicios y promover una cultura medible de innovación, automatización y transformación digital propiciando la mejora continua de El Crédito.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Innovación y Transformación Digital, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Presidente o Vicepresidente
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente de Innovación y Transformación Digital (Coordinador)
4	Gerente de Tecnología
5	Gerente de Banca de Personas
6	Gerente de División de Seguros y Fianzas
7	Gerente de Medios de Pago
8	Gerente de Cartera
9	Gerente de Mercadeo
10	Gerente Financiero
11	Gerente de Recursos Humanos
12	Coordinador de Analítica de Datos de la Gerencia de Innovación y Transformación Digital

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria por lo menos bimestralmente y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a petición de alguno de sus integrantes, para conocer evaluar y resolver los temas designados.

j) Comité de Cumplimiento Prevención LD/FT

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la adopción de mejores prácticas de Prevención de Lavado de Dinero u Otros activos y Financiamiento del Terrorismo; asimismo conocer temas referentes a la relación con clientes, conforme a la normativa nacional.

Miembros / Integrantes:

El Comité de al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Representante de Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente de Tecnología
4	Gerente de Administración de Riesgos
5	Gerente de Asesoría Jurídica
6	Gerente de Cumplimiento

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria por lo menos una vez al mes y en forma extraordinaria cuando El Coordinador lo considere necesario. Durante el año 2024 sesionó en 5 ocasiones cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria, siendo la última sesión ordinaria el 12 de diciembre de 2024.

k) Comité de Gestión de Riesgos

Órgano a cargo de la coordinación de la administración integral de riesgos, por medio de la implementación, adecuado funcionamiento y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito en el Crédito.

Miembros / Integrantes:

El Comité de Gestión de Riesgos, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Representante de Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente de Administración de Riesgos (Coordinador)
4	Gerente de Cartera
5	Gerente de Asesoría Jurídica
6	Gerente de Cumplimiento
7	Oficial de Seguridad de la información
8	Coordinador del Departamento de Administración de Riesgos Financieros (Secretario)

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria por lo menos trimestralmente y en forma extraordinaria cuando el Coordinador lo considere necesario o bien a petición de alguno de sus integrantes, para conocer evaluar y resolver los temas designados. Durante el año 2024 sesionó en 5 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 29 de octubre de 2024 y extraordinariamente el 19 de diciembre de 2024

I) Comité Jurídico

El Comité tiene como principal función conocer, analizar, evaluar, opinar, prevenir y mitigar los riesgos legales. Mediante asesoramiento y gestión en temas jurídicos relevantes sobre su defensa.

Miembros / Integrantes:

El Comité Jurídico al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Representante de Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General

3	Gerente de Asesoría Jurídica (Coordinador)
4	Coordinación del Área Procesal
5	Coordinación del Área Notarial
6	Asistente Legal del Área Procesal de la Gerencia de Asesoría Jurídica (Secretario)

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria por lo menos cuatro veces al año y en forma extraordinaria cuando El Coordinador lo considere necesario. Durante el año 2024 sesionó en 9 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 13 de diciembre de 2024.

m) Comité Técnico de Seguros y Reaseguros

Órgano a cargo de la revisión y aprobación de seguros y seguros de caución; así como de los contratos de reaseguro bajo el principio de mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Miembros / Integrantes:

El Comité, al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Presidente de Junta Directiva
2	Gerente General
3	Gerente de División de Seguros y Fianzas (Coordinador)
4	Coordinador Técnico de la Gerencia de Seguros y Fianzas
5	Jefe Técnico de la Gerencia de Seguros y Fianzas (Secretario)

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria como mínimo cuatrimestralmente y extraordinariamente las veces que juzgue conveniente. Durante el año 2024 sesionó en 9 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 23 de diciembre de 2024.

n) Comité de Gobierno Corporativo

Responde a la Junta Directiva como órgano asesor y de apoyo en la implementación, supervisión y fortalecimiento de un adecuado Gobierno Corporativo.

Miembros / Integrantes:

El Comité al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Representante de Junta Directiva
2	Presidente o Vicepresidente de Junta Directiva
3	Gerente General o Subgerente General
4	Gerente de Cumplimiento
5	Oficial de Gobierno Corporativo
6	Gerente de Administración de Riesgos

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria como mínimo semestralmente y en forma extraordinaria cuando El Coordinador lo considere necesario. Durante el año 2024 sesionó en 4 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 14 de noviembre de 2024.

o) Comité de Continuidad del Negocio

El Crédito cuenta con un Comité de Continuidad del Negocio para velar por la adecuada aplicación, aseguramiento de la recuperación y reanudación del

Plan de Continuidad del Negocio ante eventos internos o externos que pudieran impactar negativamente en el desarrollo integral de los procesos.

Miembros / Integrantes:

El Comité al 31 de diciembre del año 2024 fue integrado de la siguiente manera:

No.	Integrantes
1	Representante de Junta Directiva
2	Gerente General o Subgerente General
3	Gerente de Administración de Riesgos
4	Gerente de Tecnología
5	Gerente de Banca de Personas
6	Gerente Administrativo
7	Gerente de Recursos Humanos
8	Gerente de Seguros y Fianzas
9	Gerente de Cartera
10	Gerente Financiero
11	Gerente de Asesoría Jurídica
12	Administrador de Almacenes de Depósitos
13	Administrador del Departamento de Monte de Piedad

Sesiones:

Sesionará en forma ordinaria como mínimo una vez por semestre y en forma extraordinaria cuando El Coordinador lo considere necesario. Durante el año 2024 sesionó en 03 ocasiones, siendo la última sesión ordinaria el 24 de octubre de 2024.

5.3. Gerencia General

Es el Jefe Superior de las dependencias y del personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y tendrá a su cargo las actividades técnicas y administrativas del mismo; Será responsable ante el Presidente y la Junta Directiva del funcionamiento correcto y eficaz de la Institución.

Deberá reunir los mismos requisitos que se necesitan para ser presidente de la Junta Directiva y estará sujeto a las mismas prohibiciones e incompatibilidades. En caso de la ausencia temporal del Gerente General será sustituido por el Subgerente que designe la Junta Directiva

Entre las funciones más importantes designadas en la ley orgánica de El Crédito se pueden mencionar:

- Velar por la marcha de la institución y de sus dependencias, la observancia de las leyes y los reglamentos y el cumplimiento estricto de las resoluciones dictadas por la Junta Directiva y demás disposiciones aplicables;
- Suministrar al Presidente y a la Junta Directiva la información regular, precisa y completa que sea necesaria y conveniente para el buen gobierno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- Vigilar la correcta ejecución del presupuesto de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

5.3.1. Comités de asesoría a la Gerencia General

Con el propósito de mejorar la gobernanza corporativa y agilizar la toma de decisiones en temas específicos, El Crédito ha establecido comités adicionales de asesoría específica a la Gerencia General, el funcionamiento de los mismos se regula de la misma forma que los Comités de apoyo a Junta Directiva, Se detallan los Comités aprobados:

No.	Nombre de los Comités
1	Comité de Normativa Interna
2	Comité de Servicio al Cliente
3	Comité de Gestión de Ética y Conducta
4	Comité de Higiene y Seguridad
5	Comité de Deportes
6	Comité de Tecnología

5.4. Alta Gerencia y Auditor Interno

El equipo de funcionarios que reporta a la Gerencia General, así como el Auditor Interno de El Crédito se encuentra integrado por profesionales que previo al nombramiento en sus cargos cumplen con calidades de solvencia económica, honorabilidad, responsabilidad, seriedad, conocimientos y experiencia en el negocio bancario, así como, en la administración de riesgos y/o conocimientos en el negocio de seguros, según aplique; A continuación, se presenta el detalle de nombre y cargo de los funcionarios activos durante el año 2024:

No.	Nombre	Puesto
1	Lic. Luis Fernando García Galicia	Gerente General
2	Ing. Edwin Roderico Sánchez Méndez	Sub Gerente General
3	Lic. Efraín Gómez Samayoa	Gerente de División de Seguros y Fianzas
4	Ing. Otto Rolando Santiago de León	Gerente de División de Soporte
5	Lic. Luis Felipe Gonzalez Reyes	Auditor Interno
6	Lic. Alan Eugenio Paredes Méndez	Gerente de Asesoría Jurídica
7	Lic. Marvin Adolfo Chacón Ramos	Gerente de Cumplimiento
8	Ing. Maria del Sol Méndez Duarte	Gerente de Administración de Riesgos
9	Licda. Brenda Maria Son Soto	Gerente de Recursos Humanos
10	Lic. Rony Amilcar Ordoñez Sitamul	Gerente de Análisis de Crédito
11	Lic. Sergio Armando Bocanegra Ortega	Gerente Financiero
12	Lic. Oscar Humberto Márquez Santizo	Gerente Administrativo
13	Lic. José Orlando García Pérez / Lic. Iván Orlando Cordón Folgar	Gerente de Banca Empresarial
14	Licda. Claudia Fernanda Mazariegos Mazariegos	Gerente de Fideicomisos
15	Lic. Oscar Fernando Galicia de Paz	Gerente de Cartera
16	Lic. Guillermo Horacio López García	Gerente de Vivienda en funciones
17	Ing. Elder Calderón Cáceres	Gerente de Operaciones

18	Sr. Oscar Ovidio López Morales	Gerente de Planificación y Desarrollo
19	Lic. Victor Manuel Segundo Mazariegos Díaz	Gerente de Medios de Pago en funciones
20	Lic. José René Cardona García	Gerente Técnico de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
21	Sr. José Lionel Stein Andrade	Gerente Comercial de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
22	Lic. Apolinario Palma Cortéz	Gerente de Operaciones de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
23	Lic. Diego Alejandro De León Trabanino	Gerente de Reclamos de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas
24	Ing. Javier Estuardo Navarro Delgado	Gerente de Innovación y Transformación Digital
25	Lic. Luis Alberto Pérez Cantoral	Gerente de Banca MIPYME
26	Lic. Elio Ardani Morales Gutiérrez	Oficial de Gobierno Corporativo
27	Mgtr. Marcela Marroquín Cabrera	Oficial de Comunicación Institucional
28	Licda. Lisbeth Lorena Zepeda Chacón De Solano	Gerente de Mercadeo
29	Lic. Julio Cesar Ortega Rosales	Gerente de Cobranza Judicial
30	Lic. Frankie Ariel Vásquez Pérez	Gerente de Negocios Digitales
31	Lic. Juan Carlos Samayoa Cerna	Gerente de Tecnología
32	Lic. Iván Orlando Cordón Folgar	Gerente de Banca Institucional
33	Ing. Luis Fernando Peláez Guerra	Gerente de Banca de Personas
34	Lic. Brinner Ascencio Fuentes Rodriguez	Administrador de Almacenes de Depósito
35	Lic. Mario Rolando Ulúan Solís	Administrador de Monte de Piedad
36	Lic. Marco Antonio Argueta Miranda	Administrador de Banco del Niño

5.4.1. Atribuciones de la Alta Gerencia y de la Auditoría Interna

Las Atribuciones y responsabilidades aplicables a cada Gerencia se fijan en la Ley Orgánica de El Crédito, descriptores de puestos específicos para cada cargo y demás normativa aplicable; Además deben ser coherentes con la estrategia y demás políticas aprobadas por Junta Directiva.

Los funcionarios que reportan al Gerente General deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y directrices emitidas por Junta Directiva, fomentar una cultura organizacional de administración de riesgos ejecutar los actos de gestión y control necesarios para la consecución de los objetivos de la institución y para el efecto tendrá las facultades y atribuciones que establezca la escritura social y aquellas que les confiere la Junta Directiva.

Sobre las funciones de Auditoría Interna se amplía en el numeral 9 de este mismo informe.

6. Operaciones, contratos de servicio y personas vinculadas

En El Crédito, la ausencia de vinculaciones por propiedad, gracias a su capital de origen estatal, sienta las bases para un Gobierno Corporativo sólido y transparente. En el proceso de aprobación de operaciones o contratos de servicio con personas vinculadas como Directores, Alta Gerencia y Auditor Interno, este proceso se rige por los órganos de aprobación definidos en las matrices de facultamiento establecidos por Junta Directiva para cada producto y servicio.

Adicionalmente para tales efectos los funcionarios y empleados deben declarar al órgano que la Junta Directiva defina sus partes vinculadas; Esto incluye el registro de nombre de familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, así como la participación accionaria o de representación en sociedades o empresas.

En el mismo sentido todas las operaciones y contratos de servicios sin excepción se realizan en observancia y aplicación del Código de Ética y Conducta, así como del Reglamento de Conflicto de Interés.

A continuación, se describen las operaciones y contratos de servicios que conforme lo establecido tuvieron lugar durante el año 2024:

No.	Operaciones y contratos entre El Crédito y sus:	Tipo de operación/contrato	Cantidad
1	Directores	Operaciones Activas	17
		Crédito con garantía CDP	1
		Crédito con garantía Hipotecaria	6
		Crédito con garantía prendaria	2
		Crédito con garantía fiduciaria	1
		Tarjeta de Crédito	7
		Operaciones Pasivas	47
		Contratos de Servicios (Pólizas de seguro)	18

No.	Operaciones y contratos entre El Crédito y sus:	Tipo de operación/contrato	Cantidad
2	Gerente General y funcionarios que reportan a éste	Operaciones Activas	60
		Crédito con garantía CDP	1
		Crédito con garantía Hipotecaria	9
		Crédito con garantía prendaria	26
		Crédito con garantía fiduciaria	8
		Tarjeta de Crédito	16
		Operaciones Pasivas	81
		Operaciones internacionales	67
		Contratos de Servicios (Pólizas de seguro)	83

7. Administración Integral de Riesgos

7.1. Antecedentes

La Administración Integral de Riesgos de El Crédito, se gestiona con base a lo establecido en el marco regulatorio establecido por la Superintendencia de Bancos, reglamentos, manuales y políticas internas aprobadas por la Junta Directiva, adoptando las mejores prácticas y estándares globales de riesgo.

Las metodologías adoptadas por la Gerencia de Administración de Riesgos, se encuentran definidas en cada manual específico para cada riesgo y han sido aplicadas en las diferentes revisiones que se han realizado, por lo que los incumplimientos a políticas y procedimientos se informan oportunamente al Comité de Gestión de Riesgos y a las áreas responsables de la administración del riesgo, según corresponda.

La Gestión Integral de Riesgos de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala es:

1. **Formal:** Se basa en reglamentos, manuales, políticas y procedimientos documentados para identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos, que forman parte de la estrategia institucional del Banco.
2. **Integral:** Considera todos los tipos de riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto El Crédito, con el fin de evitar efectos adversos en la organización.
3. **Independiente:** Cuenta con una clara separación entre las áreas de negocio, operativas, de soporte y de la Gerencia de Administración de Riesgos, garantizando objetividad y control.
4. **Estructurada y Sistematizada:** Utiliza metodologías y modelos que permiten la identificación y evaluación continua de los riesgos con reportes periódicos y procesos estandarizados.

7.2. Estructura Organizacional

Para la administración integral de riesgos en El Crédito, en el Manual para la Administración Integral de Riesgos, se establecen las responsabilidades y funciones a los órganos y funcionarios siguientes:

Junta Directiva:

Como máxima autoridad de El Crédito, es responsable de velar porque se implementen y se mantenga un adecuado funcionamiento y ejecución de la administración integral de riesgos.

Comité de Gestión de Riesgos:

Responde como órgano asesor y de apoyo en la toma de decisiones a la Junta Directiva en la coordinación y administración integral de riesgos, por medio de la implementación y ejecución de las políticas, procedimientos y sistemas aprobados para dicho propósito.

Gerencia de Administración de Riesgos:

Es independiente de las unidades de negocio, a fin de evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades.

Gerente General:

Apoya la implementación y adecuado funcionamiento de la administración integral de riesgos, de acuerdo con

las políticas aprobadas. Asimismo, debe asegurarse de que se mantenga la independencia entre la Gerencia de Administración de Riesgos y las unidades de negocios.

Gerentes de las unidades de negocios, operativas y de apoyo:

Tienen la responsabilidad de apoyar la administración integral de riesgos, en particular, en lo que se refiere a los riesgos específicos relacionados con el logro de los objetivos de sus respectivas unidades, de acuerdo a los reglamentos, parámetros, políticas, matrices de facultamiento, procedimientos y sistemas aprobados. Para estos efectos deben mantener la coherencia entre las actividades que realizan con el marco de apetito de riesgo aplicables a su ámbito de acción.

Auditoría Interna:

Su rol en la administración integral de riesgos, es verificar que los órganos que conforman la estructura para la gestión de riesgos cumplan con sus obligaciones, funciones y responsabilidades establecidas.

7.3. Estructura Organizacional de la Gerencia de Administración de Riesgos

La Gerencia de Administración de Riesgos, está conformada con el personal para atender la adecuada gestión de administración integral de riesgos. Constantemente, se encuentra en un proceso de reestructuración del área y automatización de la gestión a través de herramientas o modelos que permitan obtener información oportuna para la adecuada toma de decisiones, dichos aspectos contribuyen al fortalecimiento de la actual gestión.

7.4. Objetivos de la Gerencia de Administración de Riesgos

Objetivo General:

Implementar y fortalecer una administración integral de riesgos acorde al marco de apetito de riesgo definido por El Crédito, considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza; así como, evitar y reducir la exposición de los diferentes riesgos inherentes a los que se encuentra expuesto.

Objetivos Específicos:

Los objetivos específicos de la Gerencia de Administración de Riesgos son los siguientes:

- a. Identificar, evaluar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgos financieros y operacionales inherentes a los que se encuentra expuesto El Crédito a través de políticas, procedimientos, sistemas, metodologías, herramientas o modelos establecidos, con el fin de reducir o eliminar su impacto negativo en la Institución.
- b. Proponer y actualizar cuando la situación lo amerite, políticas, procedimientos y sistemas para la administración integral de riesgos que incluyan niveles de tolerancia, metodologías, herramientas, modelos, límites prudenciales y otros mecanismos de control de la exposición por tipo de riesgo, a efecto de fortalecer la gestión integral de riesgos.
- c. Actualizar y dar seguimiento, con el apoyo de las diferentes dependencias de El Crédito los planes institucionales, tales como el Plan de Continuidad del Negocio y otros asignados por la Gerencia General o Junta Directiva, con el fin, que El Crédito disponga de planes de recuperación ante situaciones adversas o de crisis y planes alternos de continuidad.
- d. Proporcionar orientación y asesoría en materia de administración de riesgos, a las diferentes dependencias de El Crédito, que así lo requieran, y promover planes de difusión relacionados con la administración integral de riesgos que contribuyan a fomentar una cultura de riesgos en la Institución.
- e. Realizar la evaluación de los riesgos inherentes que puedan originarse como consecuencia de los nuevos productos o servicios, que contribuya con las áreas de negocios a tomar decisiones en cuanto aceptar, reducir o eliminar el riesgo.
- f. Realizar el análisis rentabilidad-riesgo de las principales líneas de negocio, por agrupación crediticia y/o cualquier agrupación que defina El Crédito, con el fin de propiciar una asignación eficiente de los recursos de la Institución.
- g. Realizar monitoreo y análisis de tendencias macroeconómicas, financieras, sectoriales y de mercado, para evaluar su impacto en la situación financiera de la institución.
- h. Adoptar e implementar mejores prácticas y estándares globales de riesgo.
- i. Evaluar, diagnosticar y sugerir mejoras en el diseño de procesos, procedimientos, y sistemas para su simplificación, integración, automatización, con visión de mitigar el riesgo de manera integral y mejorar la eficiencia y efectividad.

7.5. Riesgos Gestionados

El proceso que realiza El Crédito para la administración integral de riesgos es el siguiente:



Fuente: Manual para la Administración Integral de Riesgos de El Crédito.

Actualmente, El Crédito gestiona los principales riesgos inherentes, siendo estos los siguientes:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Operacional
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Legal
- Riesgos de la Actividad Aseguradora (Técnico, Crédito, Mercado, Liquidez, Tecnológico y Operacionales)
- Riesgo de Continuidad del Negocio
- Ciberseguridad

7.6. Modelo de Gestión de Riesgos

La Junta Directiva para una efectiva gestión integral de riesgos y un adecuado sistema de control interno, adoptó el modelo de las Tres Líneas, el cual proporciona una comunicación simple y efectiva entre la gestión integral de riesgos y control interno, coadyuvando a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos.



7.7. Síntesis de cómo el proceso implementado se ajusta al nivel de tolerancia de la institución

Durante el 2024, se realizaron actividades relacionadas con el monitoreo y seguimiento a la exposición a los diferentes riesgos, con el objetivo de mantener un perfil de riesgo, solvencia y liquidez adecuados, adicionalmente, se evaluó el marco de apetito de riesgo que incluye los niveles de apetito, tolerancia y capacidad, obteniendo los resultados siguientes:

**Riesgo de
Crédito**

- Banco #1 del sistema en la colocación de créditos FHA.
- Crecimiento de la cartera de créditos bruta en Q.1,148.45 MM (25.19%) en comparación a diciembre de 2023.
- El índice de morosidad cerró en 4.14% en 2024.
- La cobertura de las pérdidas esperadas a diciembre fue más del 93%, reportando mejoras importantes en la reducción de pérdidas esperadas en el segmento empresarial y productivo.
- Se trabajó en la construcción de nuevas metodologías para la gestión de riesgo de crédito, análisis de cosecha y First Payment Default (FPD).
- Se iniciaron los primeros escenarios para la modelación de pérdidas esperadas de acuerdo al modelo interno de riesgo de crédito.
- El Crédito durante el 2024 realizó la revisión de parámetros, políticas y matrices de facultamiento de los productos activos de El Crédito, con el fin de mitigar el riesgo de crédito, de esta actividad la Gerencia de Administración de Riesgos, tiene participación activa.

**Riesgo de
Liquidez**

- El Crédito, durante el 2024 reportó una cobertura promedio de 280% de activos líquidos para cubrir posibles salidas de efectivo (LCR).
- Más del 80% de los depósitos están respaldados por activos que pueden convertirse rápidamente en efectivo.
- Importante crecimiento en la captación de depósitos, 50% más en comparación al año anterior.
- La liquidez en riesgo en (MN) Moneda nacional y (ME) Moneda Extranjera se mantuvo en promedio durante el 2024, en la 6ta y 5ta banda de tiempo, respectivamente, por lo que El Crédito no reportó liquidez en riesgo, cumpliendo con el nivel de apetito y tolerancia.

**Riesgo de
Mercado**

- El VaR (Valor en riesgo) de Tasa de Interés y VaR de Tipo de Cambio, al cierre del año 2024, se mantuvo dentro límite establecidos en el marco de apetito de riesgo.
- Durante el 2024, se inició con la revisión y desarrollo de metodologías para la gestión y administración del riesgo de tasa de interés.

Riesgo Operacional



- El valor de los eventos de riesgo operacional materializados con pérdida, correspondiente al año 2024, no excedió el apetito de riesgo y nivel de tolerancia definidos por El Crédito.
- En el año 2024 se dio acompañamiento a la Gerencias de Asesoría Jurídica, Banca de Personas, Operaciones, Medios de pago, Monte de Piedad, Cartera, Administrativa, esto con el objetivo de unificar esfuerzo y desarrollar planes de mitigación y concientización para prevenir los riesgos que se expone la Institución.

Riesgo Tecnológico



- Se realizaron evaluaciones del cumplimiento de políticas y procedimientos de TI para determinar las oportunidades de mejora.
- Se brindó acompañamiento a los procesos de switchover controlados del core bancario y que fueron realizados por el personal de la Gerencia de Tecnología.

Riesgo Legal



- Se realizó el acompañamiento en la revisión de documentación normativas y contratos gestionados por las diferentes dependencias de El Crédito, y se emitieron las opiniones y recomendaciones que permiten mitigar el riesgo legal.

Riesgos de la actividad Aseguradora



- El riesgo de suscripción para la actividad aseguradora se mantuvo dentro de los límites establecidos, obteniendo a diciembre 2024, un rendimiento y eficiencia del 69% con relación a las primas netas retenidas devengadas.
- La aseguradora reportó un incremento del 8% (Q 44.0 millones) en la posición patrimonial en relación al año 2023. Por lo tanto, la aseguradora se mantuvo dentro de los límites de tolerancia establecidos.
- Se construyeron límites prudenciales por ramo para el monitoreo de los indicadores de suscripción.
- Se adaptaron metodologías a la gestión de la aseguradora con el propósito de obtener oportunamente la exposición de los riesgos.
- Se realizó el proyecto de implementación de gestión de riesgos operacionales, con el objetivo de identificar la exposición de este riesgo, en la actividad aseguradora.
- Se continúa con el seguimiento a los eventos de riesgo operacional.

**Gestión
Antifraude**

- A partir del año 2024, la Gestión Antifraude está a cargo de la Gerencia de Operaciones, sin embargo, en cumplimiento de la JM 91-2024 “Reglamento de Medidas de Seguridad para Canales Electrónicos”, la participación de la Gerencia de Administración de Riesgos estuvo asociada a poder analizar la información proporcionada por la Unidad o área de atención de usuarios de productos y servicios financieros con el objetivo de determinar las posibles vulnerabilidades y amenazas de la seguridad de canales electrónicos de lo cual se debe informar al Comité de Gestión de Riesgos.

**Gestión
Continuidad
de Negocios**

- De acuerdo con lo que establece la JM-04-2016 y lo requerido por la SIB, se dio cumplimiento a la actualización del Plan de Continuidad del Negocio para cubrir las nuevas necesidades de respuesta ante la crisis, con la debida resiliencia y consecución de los objetivos corporativos.
- La actualización del Plan de Continuidad del Negocio, fue aprobada en el punto 6.1 del acta de la sesión número 102-2024 celebrada por la Junta Directiva el 17/12/2024.
- Se tuvo monitoreo durante las pruebas de Switchover para verificar el cumplimiento de las pruebas de acuerdo a las actividades programadas, a fin de validar que la Continuidad del Negocio siga en marcha derivado del traslado y retorno de los diferentes servicios establecidos durante las pruebas.
- Se impartieron capacitaciones del BCP dirigidas al personal de nuevo ingreso, a través del plan de inducción que realiza la Gerencia de Recursos Humanos.

**Ciber
seguridad**

- Se acompañó en el proceso del robustecimiento de seguridad de la cámara de compensación, revisando los controles colocados por la Gerencia de Tecnología de conformidad con lo requerido por el sistema, haciendo las sugerencias de mejora correspondientes, logrando institucionalmente una mejora de sustancial comparada con el año anterior.
- Adicionalmente, desde junio 2024 se ha venido participando en un proyecto para el mejoramiento de seguridad del ecosistema financiero nacional, de la mano con ICG y Mastercard, en donde a través de distintas herramientas se cuenta con un amplio panorama del estado actual de seguridad a nivel de cámaras de compensación y sus proveedores; lo que conlleva a ejecutar un plan de acción para el cierre de las brechas identificadas, así como, participar en simulaciones de ataques cibernéticos en 2025 para aumentar el nivel de las pruebas a las soluciones de seguridad implementadas en la institución y con ello elevar el nivel de seguridad.

- Se ha dado seguimiento a la postura de seguridad de los activos expuestos a internet de la institución y los proveedores con los que se tiene relación en materia tecnológica para que los encargados o quienes tienen relación directa con los proveedores puedan gestionar las mejoras correspondientes, así como, sugerencia en cuanto a que los proveedores deban cumplir niveles mínimos aceptables de seguridad de forma contractual para evitar riesgos asociados a la cadena de suministro.
- De conformidad a lo requerido por el Reglamento de administración de riesgo tecnológico, se revisaron las políticas de la Gerencia de Tecnología.

7.8. Resultados alcanzados en la Gestión de Administración de Riesgos durante el período 2024

Se conocieron por parte del Comité de Gestión de Riesgos las principales labores realizadas y objetivos alcanzados por la Gerencia de Administración de Riesgos, dentro de los cuales destacan:

- Calificación de Riesgo 2023 de El Crédito Hipotecario AA+ (gtm) a largo plazo y F1+ a corto plazo.
- Exposición de los diferentes riesgos financieros y operacionales, cambios sustanciales y su evolución de acuerdo con el marco de apetito de riesgo, reglamentos, procedimientos, sistemas, metodologías y herramientas establecidas.
- Exposición de los diferentes riesgos financieros y operacionales de la actividad aseguradora.
- Exposición de los diferentes riesgos cibernéticos, presentados por la Unidad de Seguridad de la Información.
- Resultados del marco de apetito de riesgos financieros, con el fin de que estos se mantengan en los niveles de tolerancia definidos.
- Resultados de la base de datos de eventos de riesgo operacional, clasificados por tipos de eventos, factores de riesgo, líneas de negocio, frecuencia y severidad, de la banca y actividad aseguradora.
- Resultados de la gestión actuarial de la actividad aseguradora.
- Se actualizaron las matrices de riesgos operacional y antisoborno en cumplimiento al Sistema de Gestión Antisoborno.
- Se conocieron los resultados de los riesgos inherentes de nuevos productos y/o servicios de El Crédito.

- Actualización de la normativa interna de la Gerencia de Administración de Riesgos, siendo la siguiente:
 - a. Reglamento del Comité de Gestión de Riesgos de El Crédito.
 - b. Manual para la Administración de Riesgo de Liquidez de El Crédito.
 - c. Plan de Fondeo de Contingencia y Estrategias de Mitigación del Riesgo de Liquidez de El Crédito.
 - d. Manual para la Administración de Riesgo de Mercado de El Crédito.
 - e. Marco de Apetito de Riesgo de El Crédito.
- Actualización de la normativa de la Unidad de Seguridad de la Información, relacionadas con la administración del riesgo de ciberseguridad.

7.9. Cultura de Riesgo

La Gerencia realizó diversas capacitaciones en el año 2024 en temas de riesgos, teniendo como objetivo principal concientizar a todo el personal sobre el tema de riesgos, las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- Capacitaciones e inducciones sobre riesgo financiero y operacional al personal de nuevo ingreso.
- Capacitaciones impartidas a Gerentes, Coordinadores, jefes, líderes de riesgo de la gestión de riesgo operacional y antisoborno.
- Capacitaciones sobre Continuidad del Negocio.
- Cápsulas informativas sobre temas relacionados con la administración integral de riesgos y ciberseguridad.
- Cápsulas informativas sobre riesgos asociados a la Aseguradora.
- Capacitación a todo el personal para la Administración Integral de Riesgos de la actividad Aseguradora, través de la plataforma (Capacitaciones CHN).

7.9.1. Capacitaciones para los trabajadores de El Crédito

El Crédito posee un plan institucional de capacitación para sus colaboradores, el objetivo de este es instruir y mantener actualizados a los colaboradores sobre temas en materia cumplimiento de prevención de lavado de dinero, administración de riesgos, gobierno corporativo, sistema de gestión antisoborno, entre otros.

A continuación, se presentan algunas de las capacitaciones impartidas durante el año 2024:

a) Capacitaciones para miembros de Junta Directiva

No.	Tema	Fecha	Modalidad
1	Prevención del soborno de acuerdo con la norma ISO 37001:2016	feb-24	Presencial
2	Gobierno Corporativo	sep-24	Presencial
3	Prevencion de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	oct-24	Presencial
4	Compliance en el sector público	abr-24	Presencial
5	Prevencion de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	abr-24	Presencial
6	Ley FATCA	nov-24	Presencial
7	Enfoque en la administración integral de riesgos en entidades financieras del sector público	dic-24	Presencial
8	Banca seguros y fianzas	dic-24	Presencial

b) Capacitaciones para los trabajadores de El Crédito

No.	Tema	Fecha	Modalidad
1	Ciberseguridad	ene-24	Presencial
2	Estructura del SGAS y gestion de riesgos operacionales y de soborno	jul-24	Presencial
3	Gestión de riesgos financieros SyF	dic-24	En línea
4	Metodología de gestion de riesgos	ene-24	Presencial
5	Resolucion JM-47 -2022, reglamento para la administración de riesgo de credito	may-24	En línea
6	Función de cumplimiento antisoborno	may-24	En línea
7	La linea de ética y transparencia	jul-24	En línea
8	Ley de contrataciones del Estado	sep-24	En línea
9	Navegación segura en internet	oct-24	En línea
10	Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno	abr-24	En línea
11	Política antisoborno	jul-24	En línea
12	Ransomware	ago-24	En línea
13	Evaluación primera y segunda cápsula de Gobierno Corporativo	jun-24	En línea
14	Código de ética y conducta	jul-24	En línea

No.	Tema	Fecha	Modalidad
15	Reglamento de conflicto de interés	jul-24	En línea
16	Manual de Gobierno Corporativo	oct-24	En línea
17	Estructuras de apoyo de Gobierno Corporativo	dic-24	En línea
18	Manual de cumplimiento	ene-24	En línea
19	Circulares informativas relacionadas a la prevención de LD/FT	ene-24	En línea
20	Capacitación prevención de LD/FT	mar-24	En línea
22	Señales de alerta y reporte de transacciones inusuales	may-24	En línea
23	Retroalimentación general de prevención LD/FT	may-24	En línea
24	Llenado de formularios, actualización de datos, dda y sanciones	jun-24	En línea
25	Capacitación prevención de LD/FT	ago-24	En línea

7.10. Calificación de Riesgo



Significado de las Calificaciones:

Calificación Nacional de largo plazo en "AA+(gtm)"

Las calificaciones nacionales AA indican expectativas de un nivel de riesgo de incumplimiento muy bajo en relación con otros emisores u obligaciones en el mismo país o con la misma unión monetaria.

Calificación Nacional de corto plazo en "F1+(gtm)"

Indican la capacidad más fuerte de pago puntual de los compromisos financieros en relación con otros emisores u obligaciones en el mismo país. Esta calificación se asigna al riesgo de incumplimiento más bajo. Cuando el perfil de liquidez es particularmente fuerte, se agrega un "+" a la calificación asignada.

Durante el año 2023, la calificación asignada a El Crédito refleja una posición financiera sólida y un bajo riesgo de incumplimiento. La calificación nacional de largo plazo de "AA+(gtm)" indica que la entidad tiene un riesgo de incumplimiento muy bajo en comparación con otros emisores en el país, lo que sugiere una estabilidad financiera destacada y una capacidad sostenida para cumplir con sus obligaciones a largo plazo.

Por otro lado, la calificación nacional de corto plazo de "F1+(gtm)" refuerza esta evaluación, destacando

la capacidad excepcional de El Crédito para cumplir puntualmente con sus compromisos financieros a corto plazo. La adición del "+" indica un perfil de liquidez particularmente fuerte, lo que refuerza la confianza en su solvencia a corto plazo.

En conclusión, la entidad presenta un perfil de riesgo bajo tanto a corto como a largo plazo, lo que la posiciona favorablemente para sus inversores y contrapartes dentro del mercado.

7.11. Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad

Adicionalmente a lo indicado en el numeral 7.7. de este informe, la Unidad de Seguridad de la Información presenta un resumen de los logros obtenidos en materia de seguridad de la información durante el año 2024:

- Se han realizado múltiples escaneos de vulnerabilidades de los activos tecnológicos en favor de minimizar la exposición al riesgo.
- Se participó en el proceso de evaluación de soluciones tecnológicas para el proyecto de banca en línea, exponiendo los aspectos fundamentales con los que deba contar este tipo de proyectos aunado al reglamento de canales electrónicos y, por otra parte, esta unidad ha apoyado en el constante análisis de vulnerabilidades de las herramientas y/o soluciones
- Como parte de las actividades recurrentes se ha evaluado la seguridad del circuito de cámaras en conjunto con la Coordinación de Seguridad Informática
- Se realizó clasificación de información en conjunto con las gerencias propietarias para poder brindar el conocimiento a todos los colaboradores de los criterios necesarios para identificar y clasificar la información que cada uno administra.
- De acuerdo con las actividades dedicadas al robustecimiento de configuraciones, se han evaluado el estado de los puertos de los activos de la red interna de la institución, así como políticas de cortafuegos (Firewall) para validar un funcionamiento óptimo de las mismas de acuerdo con la transaccionalidad de la institución
- Se evaluaron las políticas aplicadas a la solución de antivirus, para verificar que la aplicación de estas sea conforme a las necesidades de los puestos de trabajo de colaboradores para evitar fugas de información sensible.

7.11.1 Capacitación de Usuarios

Cumplimiento a cabalidad del plan anual de capacitación y concientización para todo el personal, utilizando diversas estrategias entre ellas, el uso de comunicados por correos electrónicos y plataforma de capacitación interna. Dentro de los temas abordados en 2024 se encuentra:

- Noticias Falsas
- Contraseñas seguras
- Privacidad de datos
- Seguridad de dispositivos móviles
- Ingeniería Social
- WiFi público
- Reporte de incidentes
- Malware
- Escritorio limpio
- Confidencialidad de la información y Mes de la ciberseguridad
- Compras en línea
- Manejo de información sensible
- Phishing
- Políticas de la Unidad de Seguridad de la Información
- Gestión de Incidentes
- Ransomware
- Navegación segura en internet
- Vulnerabilidades y Amenazas

7.11.2 Continuidad del Negocio

- De acuerdo con buenas prácticas de seguridad en cuanto a la necesidad de contar con mecanismos que ante un inminente ataque cibernético que otorgue la capacidad de continuidad de las operaciones, por esta razón actualmente la institución cuenta dentro de su póliza bancaria con una sección que contribuye en este tipo de siniestros.
- Se llevaron a cabo 3 salas de crisis para abordar desde distintas perspectivas (Gerencial, personal técnico, equipo multidisciplinario) ejercicios de sala de crisis, en las cuales pudiera tomarse decisiones concretas ante la materialización de un ataque cibernético desde las acciones técnicas hasta las estratégicas y manejo de crisis interna y externa para con los clientes
- Participación en pruebas de traslado de operaciones del centro de datos principal hacia sitio alternativo y viceversa, para identificar oportunidades de mejora y la operatividad de los servicios implicados.

8. Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo

La Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo como la responsable de velar por el cumplimiento de los controles, leyes y disposiciones aplicables a El Crédito; Elaboró y ejecutó diversas actividades de acuerdo con su plan de trabajo para el año 2024 entre ellas se pueden mencionar:

- Elaboración de informe y presentación trimestralmente para Comité de Auditoria y semestralmente a la Junta Directiva.
- Monitoreo de la información de El Crédito y sus departamentos adscritos que se envía periódicamente y ocasionalmente a la SIB e IVE.
- Revisión de cumplimiento de normativa externa e Interna en las distintas Gerencias de El Crédito.
- Revisión de cumplimiento de normativa externa e Interna aplicable a los diferentes Comités de apoyo a la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
- Se elaboró y ejecutó el plan de capacitación virtual relacionado con el cumplimiento de la normativa interna y externa y las leyes aplicables a la institución, en coordinación con la Sub Jefatura de Capacitaciones.
- Mejora en la atención a la Superintendencia de Bancos, centralizando la atención de los requerimientos realizados, agilizando y optimizando los tiempos de respuesta de los mismos; Y validando que la información remitida cumpla con las características y plazos establecidos.
- Elaboración, presentación y aprobación del plan anual de trabajo para el año 2025.

8.1. Principales resultados en el año 2024



Atención al Ente Supervisor y Regulador

- Se mantuvo una comunicación efectiva y transparente con la Superintendencia de Bancos durante el año.
- Esta Unidad realiza seguimiento al cumplimiento normativo, con el fin de verificar la correcta implementación de las recomendaciones del Ente regulador para la mejora continua.

- En relación con el cumplimiento de las obligaciones con la Superintendencia de Bancos se envió información periódica y ocasional de conformidad con la normativa externa aplicable.

Cumplimiento Normativo de El Crédito

- La Unidad Administrativa de Cumplimiento Normativo emitió oportunidades de mejora en relación al cumplimiento de la normativa externa e interna aplicable, brindando seguimiento continuo a los planes de acción propuestos por las Gerencias, hasta la finalización de las mejoras propuestas, con el fin de mitigar la exposición a Riesgo Legal.

Mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno

- Se ha completado la auditoría de primer seguimiento de la certificación del Sistema Gestión Antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016, por parte del ente certificador ICONTEC. Tras la revisión basada en un muestreo, se determinó la conformidad del sistema.
- Se informa que la Auditoría Interna llevada a cabo en la totalidad de las Gerencias y Dependencias abarcadas por el alcance ha arrojado resultados conformes.
- La Línea de Ética y Transparencia se ha consolidado como un canal de confianza para los grupos de interés, quienes recurren a ella para comunicar sus inquietudes.

9. Auditoría

9.1. Auditoría Interna

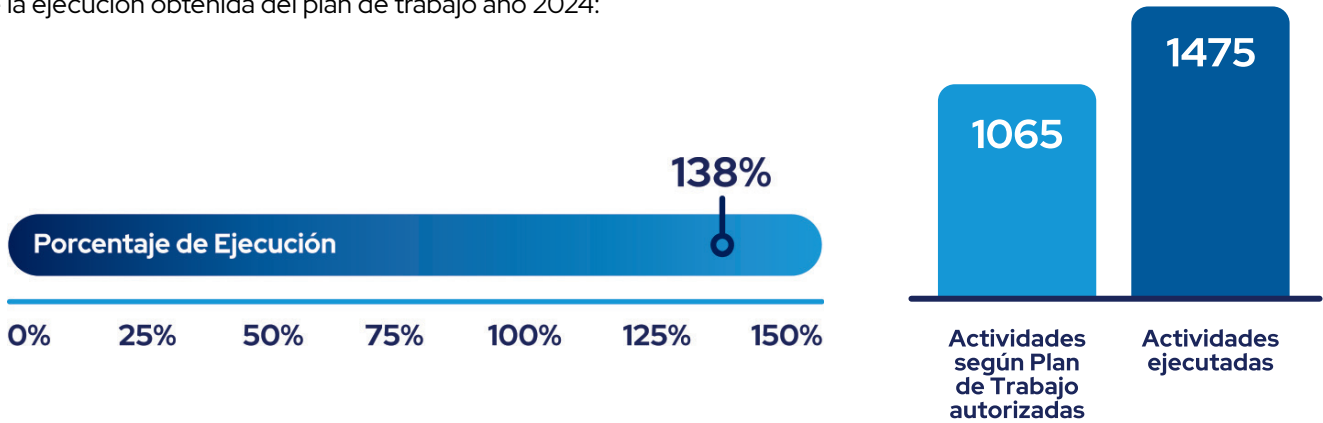
La actividad de Auditoría Interna deberá ser independiente y objetiva, que examina con enfoque sistemático la efectividad de la administración integral de riesgos, sistema de control interno y gobierno corporativo para agregar valor y mejorar las operaciones de El Crédito.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley Orgánica de El Crédito y en ejecución del Plan de Trabajo año 2024 de Auditoría Interna, se ejecutaron las auditorías priorizando los riesgos identificados en los procesos estratégicos, operativos y de negocio y de soporte, verificando principalmente lo siguiente:

- Se examinó con un enfoque sistemático, la efectividad de Gobierno Corporativo, del Sistema de Control Interno, canal de denuncia (fraudes)
- Se verificó el cumplimiento de los procesos de la administración integral de riesgos en El Crédito.
- Se evaluó los sistemas de información de El Crédito
- Se verificó el cumplimiento y efectividad de las políticas y procedimientos, proponiendo medidas correctivas y seguimiento de estas para su implementación.

Las deficiencias e irregularidades relevantes determinadas; así como, las medidas correctivas propuestas, fueron comunicadas oportunamente al Comité de Auditoría y a Junta Directiva de El Crédito.

De la ejecución obtenida del plan de trabajo año 2024:



En el año 2024 se alcanzó una ejecución del 138%, en función de las auditorías planificadas y no planificadas. Los principales logros obtenidos durante el 2024 se describen a continuación:

- Se emitieron 830 informes con un incremento del 7%, respecto al año anterior.
- Los hallazgos y recomendaciones de las auditorías se presentaron en el momento a los dueños de los procesos, para que las oportunidades de mejora fueran preventivas.
- De los informes emitidos, 769 son de aseguramiento, 18 de verificaciones sobre la administración de riesgos y 43 de cumplimiento normativo.
- Se logró un total de 285 revisiones en la red de Agencias, superando en un 32% del año anterior, incluyendo revisiones de administración de efectivo, medidas de seguridad e instalaciones y evaluaciones de control interno en los procesos operativos.
- Se generaron 2472 recomendaciones comunicadas de forma oportuna y eficaz, lo que contribuyó al fortalecimiento del control interno.

9.2. Auditoría Externa

La entidad UHY Pérez, S.C., emitió opinión acerca de los estados financieros, determinando que estos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales la situación financiera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala al 31 de diciembre de 2024. Así como el resultado de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en dicha fecha, los cuales han sido preparados de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria.

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL