

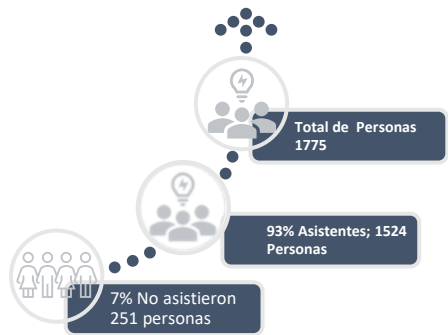
ASUNTO: Análisis y revisión sobre la eficacia del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, previo a la Auditoría Interna.

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

Se han actualizado los objetivos para este año 2025 y revisado los resultados de estos, la última medición hasta julio 2025. De los cuales se han determinado objetivos que han sido la guía durante el año 2025 para el mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno, obteniendo los siguientes resultados:

1.1 Impartir formación del Sistema de Gestión

Antisoborno a todo el personal: De acuerdo con el Plan de Capacitaciones del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) establecido para el año 2025, se tiene como indicador lograr como mínimo un 85% anual, sin embargo, en lo que va del año se ha alcanzado un 93%, en donde se ha formado al personal en temas relacionados con: los Requisitos de la Norma ISO 37001, la Política Antisoborno, los Objetivos del SGAS 2025, la Estructura del SGAS y la Gestión de Riesgos Operacionales y la Gestión de Riesgos de Soborno, la Función de Cumplimiento Antisoborno, sobre el conocimiento y uso de la Línea Ética y Transparencia (Canal de Denuncias) y el Código de Ética y Conducta para Trabajadores, Asimismo, se ha sensibilizado a través de distintas capacitaciones externas al personal de manera presencial y virtual relacionadas con la Ética, la Transparencia, Gestión de Riesgos, Compliance, Gobierno Corporativo, Fraude, Corrupción y Soborno, etc.



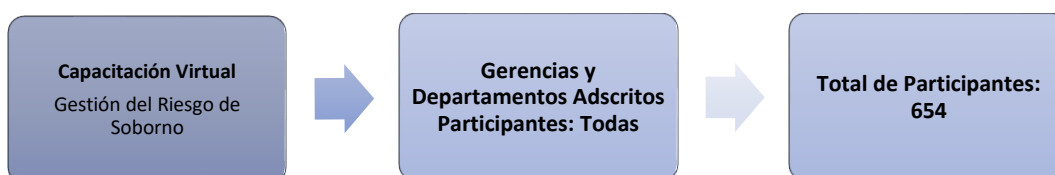
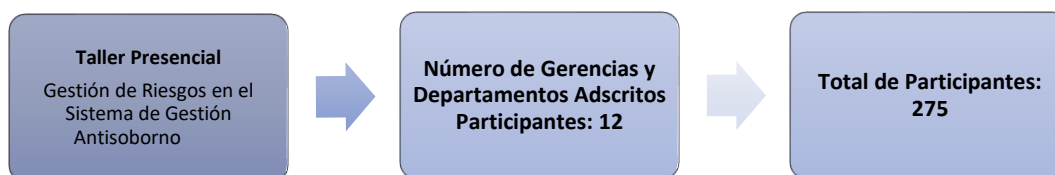
Se ha sensibilizado sobre la Estructura del Sistema de Gestión Antisoborno, los Pilares del Sistema de Gestión Antisoborno, sobre la Gestión de Riesgos de Soborno y la participación que tienen dentro del mantenimiento del Sistema de Gestión Antisoborno al personal de nuevo ingreso a través de la inducción respectiva y al personal de la Red de Agencias Bancarias.

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

riesgos de soborno: Se estableció como indicador de un 85%, sin embargo, hasta el momento se ha obtenido un 95% de cumplimiento con Proveedores Internos y Externos, comprometidos en evitar el soborno a través de la firma de su compromiso contra el soborno:



1.3 Mejorar la competencia de los puestos con responsabilidad en relación con los riesgos: Se ha establecido un indicador del 85%, sin embargo, se ha cumplido con un 82% del mismo, con el fortalecimiento del conocimiento y la competencia de los puestos con responsabilidad en relación con los riesgos de soborno a través de capacitaciones y talleres presenciales y virtuales en conjunto con la Gerencia de Administración de Riesgos y a través del envío de comunicaciones o cápsulas informativas semanales, acerca de la importancia de la gestión de los riesgos de soborno:



No. de Visitas a la Encuesta	Respuestas Obtenidas
742	286

Se tiene establecido para el cierre del presente año realizar 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 y mejorar el diálogo con los grupos de interés relevantes de CHN en relación con el cumplimiento de la norma ISO 37001.

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 el proceso de actualización de las Matrices de Riesgos de Soborno con cada una de las Gerencias y/o Departamentos Adscritos incluidos 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 los controles establecidos para los riesgos moderados y críticos, para los cuales se realizaron 15 planes de mitigación, los cuales fortalecerán los controles financieros y no financieros existentes para mitigar los riesgos residuales de soborno, como se muestra a continuación:

Nivel de Riesgos de Soborno	Riesgo Inherente	Riesgo Residual
Inferior	5	49
Bajo	64	70
Moderado	56	12
Crítico	9	3
Total, general de Riesgos:	134	

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 inherentes a sus procesos.

1.7 Mejorar la conciencia ética y la implicación del personal

Con un indicador establecido del 85%, cumpliendo hasta el momento con un 83%, en virtud que durante el primer semestre se ha promovido la conciencia ética y la implicación del personal a través de los distintos canales informativos institucionales de comunicación que dispone CHN tanto internos como externos (website y redes sociales) reforzando el conocimiento en temas relacionados con el soborno, la integridad, los valores éticos, etc.

Se han enviado capsulas informativas con el objetivo de sensibilizar y mejorar la conciencia ética al personal de la institución, a través del correo de comunicación institucional de la Gerencia de Banca de Personas, la Gerencia de Administración de Riesgos, Gerencia de Recursos Humanos y a través del correo institucional para las comunicaciones del Sistema de Gestión Antisoborno, asimismo, se ha promovido la sensibilización a través de capacitaciones virtuales, dirigidas a todo el personal de

la institución a través de la plataforma interna de e-learning Maya Virtual de CHN:



► **Integridad**

Valores
CHN



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

Comunícate al
1507

Escríbenos al
4793-1507

Visita tu **agencia**
más cercana



Sistema de Gestión Antisoborno

Gerencia de Banca Personas

Dentro del contenido de la Política del Sistema de Gestión Antisoborno

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO:

En El Crédito identificamos y evaluamos periódicamente los riesgos de soborno a los que están expuestas nuestras actividades, documentando los resultados en la Matriz de Riesgos.





CAPACITACIÓN E-LEARNING:

LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

CONTENIDO Y EVALUACIÓN:

DEL 11 AL 30 DE ABRIL

HORA:

HABILITADO LAS 24 HORAS



ÁREA ENCARGADA
Unidad de Cumplimiento Normativo



CAPACITACIÓN E-LEARNING

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

DEL 12 AL 30 DE JUNIO

DISPONIBLE 24/7

Organiza tu agenda y no olvides capacitarte



HAZ CLIC AQUÍ

Primer Envío
Unidad de Cumplimiento Normativo

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, la misma se encuentra visible con información del canal de denuncias en el sitio web de CHN, en afiches publicados en las distintas sedes de CHN, en los fondos de pantalla de los equipos de computación de todo el personal, en las redes sociales, además de capacitaciones como la de la Línea de Ética y Transparencia (canal de denuncias) a través de nuestra plataforma virtual interna de capacitaciones, con el objetivo de fortalecer el uso y conocimiento de la Línea de Ética y Transparencia, 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, dando como resultado hasta el momento un 76% de cumplimiento con el objetivo, que tiene establecido un indicador correspondiente a un 85%



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

Durante el primer semestre, se han recibido a través de nuestra Línea de Ética y Transparencia (Canal de Denuncias), las siguientes denuncias o comunicaciones:

Comunicaciones Recibidas en el Canal de Denuncias	Denuncias con Resolución	Denuncias Descartadas	Denuncias en seguimiento	Vistas del Canal	Porcentaje de Denuncias que proceden
67	31	18	18	5543	73%

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

Cientes	Proveedores	Trabajadores	Usuarios	Otros	Total
10	0	56	0	1	67

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 del 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!

¿Por qué es importante la línea de ética y transparencia?

Por qué detecta y previene conductas ilícitas que puedan suponer responsabilidad penal para la Institución.

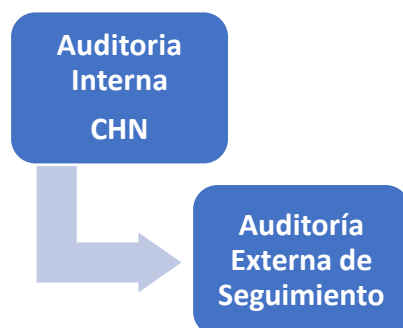
Puedes reportar a través de nuestra Línea de Ética y Transparencia.

Escaneando el Código QR:



2. Auditoría Interna y Auditoría Externa de Segundo Seguimiento del Ciclo

Se tiene planificada la Auditoría Interna del Sistema de Gestión para el mes de septiembre, la cual será realizada por los Auditores Internos certificados para realizar Auditorías de Sistemas de Gestión Antisoborno pertenecientes a la Auditoría Interna de CHN, quienes evaluarán la conformidad de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo a la Norma ISO 37001, asimismo, se tiene programada para el mes de noviembre la realización de la Auditoría Externa de Seguimiento del segundo ciclo 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 Auditoría 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 con la planificación de mejoras del Sistema de Gestión Antisoborno para el año 2026.

5. Análisis de la causa/raíz de las desviaciones

El Ente Certificador determinó la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la Norma ISO 37001, debido a que no se presentaron No Conformidades Mayores o No Conformidades Menores durante la Auditoría Externa de Primer Seguimiento del Ciclo de la Certificación de nuestro Sistema de Gestión, auditoría realizada durante el mes de noviembre de 2024 por parte de ICONTEC.

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

Posterior a la Auditoría Externa de Primer Seguimiento del Ciclo de la Certificación de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno, 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 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 del Sistema de Gestión.

7. Oportunidades de mejora identificadas y el estado de estas

En relación con las ocho (08) Oportunidades de Mejora detectadas en la Auditoría Externa de Primer Seguimiento del Ciclo de la Certificación de nuestro Sistema de Gestión, auditoría realizada durante el mes de noviembre de 2024 por el Ente Certificador, seis (06) oportunidades de mejora han sido resueltas y actualmente dos (02) se encuentran en proceso conforme al cronograma de trabajo:

Oportunidades de Mejora pendientes de resolver:

1. Desarrollar una política de donaciones que incluya una clasificación transparente, accesible y que agrupe las donaciones en categorías claras, como educativas, sociales, deportivas, de salud, culturales y de emergencia, etc.

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 con relación al SGAS
- Contratación del Software para la Gestión del SGAS