

95 años

MANUAL
DE GOBIERNO
CORPORATIVO

Introducción	04
01 Generalidades	05
1.1. Bases Legales	06
1.2. Objetivos	08
1.3. Alcance	09
1.4. Definiciones	09
1.5. Marco de Trabajo	12
02 Estructura de gobierno corporativo	15
2.1. Autoridades y funcionarios	17
2.2. Comités de apoyo	21
03 Estructura normativa de gobierno corporativo	23
3.1. Políticas de evaluación de calidades	24
3.2. Políticas de perfiles y sucesión del gerente general y funcionarios	25
3.3. Políticas de perfiles y sucesión del gerente general y funcionarios	26
3.4. Normas para la aplicación de procedimientos administrativos de corrección y sanción para el gerente general y los funcionarios que reportan a éste y el auditor interno, incluyendo causales de remoción	27
3.5. Políticas de relación con los clientes	28
3.6. Políticas de relación con proveedores	29

> Contenido

3.7.	Políticas de relación con otros grupos de interés	30
3.8.	Políticas de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas	31
3.9.	Política sobre conflictos de interés	31
3.10.	Código de ética y conducta	32
3.11.	Código de ética y conducta para proveedores	32
04	Mecanismos y medios de control para el cumplimiento de la estructura y normativa de gobierno corporativo	33
4.1.	Marco de administración integral de riesgos y sistema de control interno	34
05	Transparencia y divulgación	38
5.1.	Transparencia	39
5.2.	Divulgación de la información	39
06	Compromisos con el gobierno corporativo	40
6.1.	Actualización del manual de gobierno corporativo	41
6.2.	Cumplimiento de la gestión de gobierno corporativo	41
6.3.	Cumplimiento de la gestión del sistema de gestión antisoborno	42
07	Fiscalización	43
	Hoja de Firmas	45

Introducción

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (en adelante El Crédito), Institución bancaria del Estado creada con el objeto fundamental de 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, como lo establece el Decreto 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas.

El órgano facultado por El Crédito para ejercer la autoridad máxima es la Junta Directiva, conformada por Directores que además de cumplir con requisitos de calidades y cualidades conducen su actuar dentro de las normas establecidas en las leyes y reglamentos aplicables; algunas de las atribuciones que ejerce la Junta Directiva son establecer la normativa para el buen funcionamiento de las operaciones, definir los lineamientos estratégicos del Banco, así como la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Como parte de las buenas prácticas implementadas, la Junta Directiva ha establecido líneas claras de responsabilidad en la Alta Gerencia, ha conformado Comités dentro de su estructura organizativa a quienes delega ciertas funciones y decisiones para que sean colegiadas y transparentes; todo esto acompañado de un marco de trabajo de gestión integral de riesgos y un sistema de control interno.

En ese mismo sentido y a requerimiento de las disposiciones emitidas por Junta Monetaria en la resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones y JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras, se emite el Manual de Gobierno Corporativo que reúne los principios y políticas que se ajustan con las características, naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones que realiza El Crédito, de manera que estos constituyan un estímulo para promover el compromiso en materia de gobernanza corporativa en toda la Institución.

01

GENERALIDADES



1.1. Base Legal

1.1.1. Constitución Política de la República de Guatemala.

1.1.2. Decreto Número 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño, Juan José Orozco Posadas.

1.1.3. Decreto Número 92-73 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.4. Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas.

1.1.5. 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.

1.1.6. Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera.

1.1.7. Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas.

1.1.8. Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

1.1.9. 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.

1.1.10. Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora.

1.1.11. Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción.

1.1.12. Decreto Número 1236 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y su reforma contenida en el Decreto Legislativo Número 76-69.

1.1.13. Decreto Gubernativo Número 1986, Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.14. Decreto Gubernativo Número 2956, Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.15. Acuerdo Gubernativo Número 860, Acuerdo de Creación del Banco del Niño y sus reformas.

1.1.16. Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.17. Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos.

1.1.18. Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones.

1.1.19. Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.

1.1.20. Resolución de Junta Monetaria JM-105-2020, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos de Aseguradoras y Reaseguradoras.

1.1.21. Manual de Administración Integral de Riesgos de Seguros y Fianzas y de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.22. 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.

1.1.23. Código de Ética y Conducta de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.24. Código de Ética y Conducta para Proveedores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.25. Política del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.26. Política de la Línea de Ética y Transparencia de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.1.27. Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

> 1.2. Objetivos

Los principales objetivos de contar con un Manual de Gobierno Corporativo son los siguientes:

Objetivo 01

Establecer el Marco legal de gestión y dirección de la Gobernanza Corporativa de El Crédito que regirá las actuaciones corporativas.

Objetivo 02

Reunir los principios, normas y políticas que regulen las relaciones entre las Autoridades, Funcionarios, empleados y prestadores de servicios a todo nivel y los grupos de interés de El Crédito.

Objetivo 03

Establecer las bases para el desarrollo e implementación de un marco de gestión permanente, enfocado en la administración de riesgos en el Gobierno Corporativo y un efectivo sistema de control interno de El Crédito.

Objetivo 04

Proporcionar un marco de referencia para el fortalecimiento constante de sanas prácticas en la gestión de Gobierno Corporativo de El Crédito, que le brinden mayor viabilidad y resiliencia en la administración de riesgos que amenacen la estrategia y objetivos.

> 1.3. Alcance

Para el cumplimiento de los objetivos, principios y políticas del Gobierno Corporativo, este debe ser apoyado, observado y cumplido por los principales responsables de la gestión empresarial, es decir, las Autoridades, Funcionarios que desempeñan funciones de control y por todos los empleados y prestadores de servicios de El Crédito.

> 1.4. Definiciones

01 Actividades Significativas:

Son aquellas actividades fundamentales en la operación de El Crédito.

02 Alta Gerencia:

Está conformada por los Gerentes y Administradores de los Departamentos Adscritos.

03 Autoridades y Funcionarios:

Las Autoridades y Funcionarios, sin contradecir la normativa interna, se definen para el presente Manual de la siguiente manera:

El grupo de Autoridades incluye a:

- A. La Junta Directiva;
- B. Presidente;
- C. Vicepresidente;
- D. Gerente General; y
- E. Subgerente General.

El grupo de Funcionarios incluye a:

- A. Auditor Interno;
- B. Secretaria de Junta Directiva;

- C. Gerentes de División;
- D. Gerentes de Área;
- E. Oficiales de Cumplimiento;
- F. Administradores de los Departamentos Adscritos; y Otros Funcionarios con funciones ejecutivas y gerenciales que reporten a Junta Directiva y/o a Gerencia General.

04 Calidades

Conjunto de aspectos relacionados con la idoneidad del puesto, siendo solvencia, honorabilidad, responsabilidad, seriedad y otros, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero; así como, en la administración de riesgos financieros y/o conocimientos y experiencia en el negocio del seguro, reaseguro o en administración de riesgos financieros, que aseguren una adecuada gestión y/o prestigio de la Institución.

05 Conflicto de interés:

Es aquella situación en la que la toma de decisión y juicio profesional de un miembro de la institución podría estar influenciada por un interés o beneficio personal o de otra persona o grupo.

06 Departamentos Adscritos:

Se refiere a los Departamentos de:

- A.** Seguros y Previsión;
- B.** Fianzas;
- C.** Almacenes de Depósito;
- D.** Monte de Piedad; y,
- E.** Banco del Niño Juan José Orozco Posadas.

07 El Crédito:

Se refiere al Banco y a sus Departamentos Adscritos, considerados en su conjunto, como parte de la Institución.

08 Gobierno Corporativo:

Es el conjunto de normas y políticas que regulan las relaciones entre la Junta Directiva, los Gerentes y otros grupos de interés, que proporcionan la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la institución, los medios para alcanzarlos y el mecanismo para su monitoreo, así como la delegación de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.

09 Grupos de interés:

Son las personas individuales o jurídicas, que, por su interrelación con El Crédito, tienen interés en la institución o pueden influir en sus actividades, tales como las Autoridades, funcionarios, empleados, clientes, asegurados, competidores, proveedores, reaseguradores, ajustadores independientes de seguros, agentes y corredores de seguros, corredores de reaseguros, acreedores, beneficiarios, prestadores de servicios y órganos encargados de la regulación y supervisión.

10 Sistema de Control:

Es el conjunto de reglas y controles que gobiernan la estructura organizacional y operativa de El Crédito, incluyendo mecanismos de reporte y funciones de administración de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.



> 1.5. Marco de Trabajo

Las mejores prácticas de Gobierno Corporativo también influyen en la manera que se dirigen las actividades y negocios, lo cual fija sus bases en el propósito estratégico de El Crédito que se presenta a continuación:

1.5.1. Propósito Estratégico

Ser un aliado 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.

1.5.2. 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.

1.5.3. 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.

1.5.4 Valores Institucionales y Pilares de Cultura

La cultura y los valores corporativos fundamentales que son transmitidos a los trabajadores de todo nivel en El Crédito encuentran su punto de inicio en la misión, visión, valores institucionales y pilares de cultura los cuales están establecidos en el Código de Ética y Conducta de El Crédito, el Código de Ética y Conducta para Proveedores de El Crédito, el Manual de Sistema de Gestión de Calidad de El Crédito, el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito y demás normativa interna aplicable

Valores Institucionales

- > **Honestidad:** Nos comportamos y expresamos con sinceridad y coherencia entre lo que decimos y hacemos respetando los valores de la justicia y verdad.
- > **Respeto:** Nos preocupamos por el impacto de nuestras acciones en los demás, somos inclusivos y sabemos que nuestras diferencias nos complementan
- > **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestras obligaciones y compromisos, así como asumimos las consecuencias de nuestros actos.
- > **Integridad:** Nuestros pensamientos, palabras y acciones son congruentes. Nos adherimos a los valores personales, tomando acciones en función de ellos, incluso cuando nadie está mirando.
- > **Transparencia:** Nos hacemos comprender sin generar ningún tipo de duda ni ambigüedad.
- > **Resiliencia:** Nos adaptamos a situaciones adversas con resultados positivos.

Pilares de Cultura

- **Cultura de Servicio** : Brindar un servicio integral de calidad, generando una experiencia positiva, comprometiéndose con la satisfacción de nuestros clientes. La experiencia basada en servicio es la clave de una estrategia diferenciadora, que facilita el que un cliente permanezca en relación con la Institución.
- **Cultura de Riesgo** : Fomentar una sólida cultura de gestión de riesgos, control interno y cumplimiento, para alinear a todas las áreas de la Institución en la prevención de riesgos e impactar positivamente en los resultados. Esta cultura es clave para fortalecer los procesos internos de la Institución y con ello afianzar la relación con nuestros clientes.
- **Cultura de Excelencia** : Fomentar la excelencia como una manera de vivir, transformándola en una actitud mental positiva y con pensamiento inclinado a solucionar cualquier problema. La pasión por la excelencia rompe paradigmas, nos mueve de la zona de confort para ejecutar y obtener resultados de calidad.
- **Cultura Comercial** : Impulsar y potenciar el alcance de las metas en el portafolio de productos y servicios financieros para el crecimiento de nuestra Institución que impacta en el desarrollo económico, social y productivo de Guatemala. La estrategia comercial se basa en la actitud de identificar y ofrecer soluciones a las necesidades de nuestros clientes. (1)

1.5.5. Lineamientos Estratégicos

Nuestro lema: Demostrar con hechos el valor social de la banca.

Sostenibilidad

Ser sostenible y generar sostenibilidad con proyectos de crecimiento económico y social, mejora de calidad de vida, generación de inclusión y educación financiera.

Experiencia al Cliente

Brindar la mejor experiencia a nuestros clientes a través de soluciones simples y concretas que respondan a sus necesidades.

Eficiencia y Transparencia

Administrar en forma transparente todos los recursos que nos confían y generar los mejores resultados a través de una gestión eficiente y de excelencia.

Innovación y transformación digital

Crear y aplicar ideas nuevas para transformar y generar valor.

Cultura interna renovada

Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo e innovador desarrollando el talento interno con agilidad, colaboración y enfoque al cliente.

1.5.6. Guía de Nuestra Manera de Actuar

Somos Banca Pública

Trabajamos por el desarrollo del país y el bienestar de sus ciudadanos.

Eficiencia y competitividad

Nuestra vocación por el servicio público nos obliga a ser una banca competitiva y eficiente.

Sostenibilidad

Somos una entidad sostenible y a la vez promovemos crecimiento económico y desarrollo sostenible.

Innovación

Productos y servicios en función de la inclusión, el bienestar y el desarrollo de las personas, comunidades y empresas del país. La tecnología es un aliado y complemento.

Agente de cambio

Promovemos y facilitamos la evolución del país hacia un futuro próspero y sostenible.

Integridad

Nuestras palabras y acciones son congruentes y por ello nuestro actuar corresponde siempre a los valores institucionales de El Crédito.

Ética

Prioridad en los valores éticos y responsables en nuestras operaciones y decisiones.

Comunicación

Entendemos la comunicación como un medio para educar, informar, motivar, sensibilizar a nuestros clientes.

02

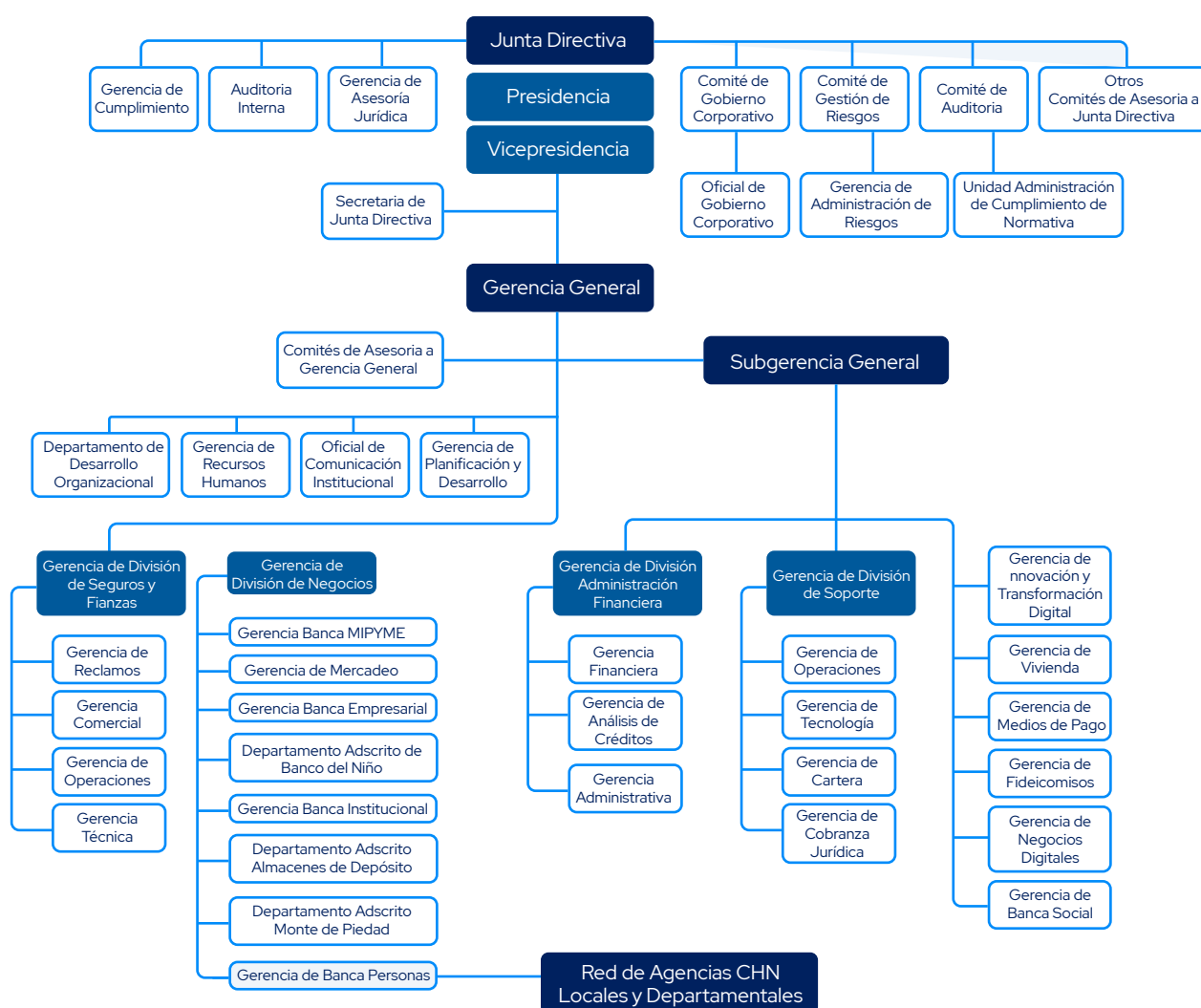
ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO



► Estructura de Gobierno Corporativo

El Crédito en su estructura organizativa y administrativa comprende la Junta Directiva como su máxima autoridad, los Comités de apoyo, a la Junta Directiva y Gerencia General, Autoridades y Funcionarios de las diferentes Gerencias, así como los departamentos adscritos.

El presente título contiene una breve descripción de aspectos relevantes sobre la organización y funcionamiento de la Estructura de Gobierno de El Crédito, cabe mencionar que todos los departamentos adscritos además de realizar sus operaciones con arreglo a sus disposiciones legales vigentes se encuentran sujetos a la planificación, dirección y coordinación del Gerente General de El Crédito.



➤ 2.1. Autoridades y Funcionarios

2.1.1. Junta Directiva

Es la autoridad máxima de El Crédito y le corresponde la planificación, dirección y coordinación de sus actividades con atribuciones, facultades y responsabilidades definidas en los capítulos II y III del título III de la Ley Orgánica de El Crédito, Decreto 25-79 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.

Integración de Junta Directiva

La Junta Directiva estará integrada por siete directores titulares y tres suplentes, número impar de directores titulares que hace más viable la deliberación y toma de decisiones en caso de diferencia de criterios, esto de acuerdo con las mejores prácticas promulgadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo.

El Presidente de la República de Guatemala es quien designa al Presidente y Vicepresidente; asimismo, a un Director Propietario y Suplente en representación de cada uno de los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas; y, a tres Directores Propietarios y un Suplente a seleccionarse dentro de sendas ternas representativas de los sectores agropecuario, industrial y comercial del país, las cuales pedirá el Ministerio de Economía a las entidades representativas de cada una de dichas actividades.

La conformación de una Junta Directiva multisectorial y multidisciplinaria asegura la diversidad de criterios y conocimientos para que el Directorio desempeñe sus funciones con objetividad, eficacia e independencia al frente de El Crédito.

Calidades e Independencia de los Directores

Los Directores integrantes de la Junta Directiva deben ser guatemaltecos, reunir las calidades establecidas para el cargo, de reconocida y acreditada honorabilidad, competencia y experiencia en materias bancarias y financieras; y, de administración de riesgos, seguros y reaseguro cuando sea aplicable.

Deberán también gozar de absoluta independencia en el ejercicio de sus cargos y están sujetos a las responsabilidades en que puedan incurrir de acuerdo con lo que para el efecto establecen las leyes.

Designación de los Directores

En apoyo a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, en el proceso de identificación y designación de Directores de Junta Directiva no participa ni interviene directamente las Autoridades y Funcionarios de El Crédito.

Derechos de los Directores

Los Directores en el ejercicio de sus atribuciones tendrán los siguientes derechos:

- El derecho de información, en adición a la información que reciben con motivo de las sesiones de Junta Directiva, los Directores están investidos de amplias facultades para informarse cuando así lo requiera el desempeño de sus atribuciones. Por tal motivo, en todo momento tendrán acceso a todos los servicios de El Crédito y podrán

recabar, sin limitación alguna, la información que necesiten sobre cualquier operación o situación de El Crédito, velando siempre por la confidencialidad de la información.

- El derecho a una remuneración, los Directores titulares o los suplentes cuando sustituyan a estos, serán remunerados en forma de dietas fijas por sesión que asistan de acuerdo con la normativa aplicable.
- El derecho de asesoramiento, ante determinadas operaciones extraordinarias, estratégicas o especialmente complejas, toda vez que dicha norma permite la presencia de asesores o de asistentes ocasionales en las sesiones de Junta Directiva.

Responsabilidad de los Directores

Los Directores ejercen sus funciones bajo su exclusiva responsabilidad, dentro de las normas establecidas por las leyes y los reglamentos aplicables.

En este contexto, la Ley de Bancos y Grupos Financieros y la Ley de la Actividad Aseguradora, indican que los Directores son civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones; asimismo, señala que todo acto, resolución u omisión que contravenga disposiciones legales o reglamentarias o que cause daño o perjuicio a las Entidades, los hará incurrir en responsabilidad para con el mismo y para con terceros, y responderán ilimitadamente ante estos con sus bienes personales. Quedan exentos de responsabilidad quienes hubieren hecho constar su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto. (2)

Reuniones de Junta Directiva

Las sesiones de Junta Directiva se efectuarán cuando menos, una vez por semana. El papel

que desempeña este órgano colegiado es total en la gestión del Gobierno Corporativo; en consecuencia, esta obligación es un refuerzo al compromiso en materia de las mejores prácticas.

En concordancia con las tendencias actuales sobre Gobierno Corporativo, la actuación del Directorio es de forma activa, mediante el requerimiento de la información necesaria, con el fin de poder emitir su opinión y en su caso, su voto, de forma razonada y justificada sobre los asuntos que son de la competencia de este órgano.

Secretaría de Junta Directiva

El Crédito en su estructura organizativa contempla la figura de la Secretaría de Junta Directiva, órgano administrativo al servicio de dicho cuerpo colegiado, formado por un Secretario designado por la propia Junta Directiva, quien tendrá a su cargo al personal auxiliar que sea necesario.

El (la) Secretario (a) asiste a las sesiones con voz informativa y está obligado (a) a los deberes propios de su cargo, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva. En ese sentido, el (la) Secretario (a) desempeña un papel clave para garantizar que los procedimientos de funcionamiento de la Junta Directiva se cumplan y se revisen periódicamente.

Reglamento Interno de Junta Directiva

La Junta Directiva conforme a los requerimientos regulatorios, cuenta con un reglamento interno que norma su funcionamiento, toma de decisiones, causas de cese y dimisión, forma y frecuencia de reuniones; así como, los derechos y deberes de sus miembros, sin perjuicio de las responsabilidades que le imponen las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables, e incluye actuar y tomar decisiones en función del objeto, naturaleza e



intereses de El Crédito, por lo que no podrán servirse del nombre de ésta o del cargo que ocupan en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, ni utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido nombrados.

El Presidente de la Junta Directiva es el responsable de velar por el funcionamiento de la Junta Directiva conforme lo establecido en su reglamento interno.

2.1.2. Gerente General

Es el jefe superior de las dependencias y de los trabajadores de El Crédito y tiene a su cargo las actividades técnicas y administrativas del mismo. Es responsable ante el Presidente y la Junta Directiva del funcionamiento correcto y eficaz de El Crédito.

Además, debe reunir los mismos requisitos que se necesitan para ser presidente de Junta Directiva y estará sujeto a las mismas prohibiciones e incompatibilidades y limitaciones.

2.1.3. Subgerente General

Tiene a cargo gestionar con eficacia y eficiencia los diferentes negocios de El Crédito, así como, las actividades operativas y administrativas relacionadas; girando los lineamientos específicos, a cada Gerente y Administradores de los Departamentos Adscritos que corresponda para mejorar los niveles de productividad de la Institución.

2.1.4. Funcionarios

Serán nombrados de acuerdo con las necesidades de la Institución y desempeñarán sus funciones y atribuciones conforme los reglamentos que correspondan.

Deben reunir las mismas calidades que se necesitan para ser Gerente General y estarán sujetos a las mismas prohibiciones, incompatibilidades y limitaciones.

Gerente de División de Seguros y Fianzas

Es nombrado por la Junta Directiva de El Crédito, a propuesta del Gerente General. Debe contar con conocimientos y experiencia acreditable en el negocio de seguro, reaseguro o en administración de riesgos, para asegurar una adecuada gestión de los Departamentos de Seguros y Previsión; y, de Fianzas, en el cumplimiento de la estrategia de negocio. (3)

Debe reunir las mismas calidades que se necesitan para ser Gerente General y estará sujeto a las mismas prohibiciones, incompatibilidades y limitaciones.

2.1.5. Atribuciones, facultades y Responsabilidades de las Autoridades y Funcionarios

Las atribuciones y/o funciones, facultades y responsabilidades aplicables a cada caso, que se adoptan como normas y políticas propias de este manual se sustentan en:

- Las Leyes Orgánicas, reglamentarias y de creación de El Crédito y de cada uno de sus Departamentos adscritos;
- La Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- La Ley de la Actividad Aseguradora;
- El Reglamento de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- Los descriptores de puestos específicos para cada cargo; y demás, normativa aplicable.

2.1.6. Responsabilidad del Gerente General y Funcionarios

El Gerente General o quien haga sus veces y los Funcionarios que reporten a este, deberán desarrollar sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y directrices emitidas por la Junta Directiva, fomentar una cultura organizacional de administración integral de riesgos y ejecutar los actos de gestión y control necesarios, para la consecución de los objetivos de El Crédito y para el efecto tendrán las facultades y atribuciones que les confiera la Junta Directiva.



2.1.7. Nombramiento, Funciones y Responsabilidad del Auditor Interno

El Auditor Interno será nombrado por Junta Directiva de El Crédito, quien realizará su trabajo con independencia de criterio y estará obligado a informar mensualmente del cumplimiento de sus obligaciones, de resoluciones específicas y de circunstancias o hechos que, a su juicio, exijan su conocimiento, sus principales funciones y responsabilidades se encuentran establecidas en el Reglamento de Auditoría Interna.

> 2.2. Comités de Apoyo

2.2.1. Comités de apoyo a Junta Directiva

De acuerdo con las mejores prácticas publicadas para garantizar el rendimiento eficaz de las responsabilidades de la Junta Directiva, han sido creados Comités de Apoyo para la dirección de El Crédito. Las funciones, composición y normativa específica de dichos Comités; además de lo estipulado en la regulación aplicable, se encuentran contenidos en sus respectivos reglamentos aprobados por Junta Directiva. Entre los más importantes se definen los siguientes:

Comité de Auditoría (CA)

Se encarga de velar que se cumpla con las políticas y procedimientos del Gobierno Corporativo y del sistema de control interno; así como, del adecuado funcionamiento de la auditoría interna y la auditoría externa.

Comité de Gestión de Riesgos (CGR)

Se encarga 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 por la Junta Directiva.

Comité de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo (CPLD/FT)

Se encarga de contribuir en la adopción de mejores prácticas y administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo -LD/FT-, apoyando al Oficial de Cumplimiento en el desarrollo, implementación y actualización de metodologías de riesgos de LD/FT.

Comité Técnico de Seguros y Reaseguro (CTSR)

Se encarga de evaluar y brindar asesoría a la Junta Directiva para la administración del riesgo de suscripción que comprende los factores de siniestralidad, tarificación de primas, valuación de reservas técnicas y matemáticas, reservas para obligaciones pendientes de ajuste, desarrollo de productos y políticas de suscripción, entre otros.

Comité de Gobierno Corporativo (CGCORP)

Velará por la implementación, supervisión y fortalecimiento de un adecuado Gobierno Corporativo en El Crédito, en concordancia con la estrategia general del negocio de la Institución, de conformidad con lo establecido en las resoluciones de la Junta Monetaria en materia de Gobierno Corporativo.

2.2.2. Otros Comités de Apoyo

Comités de apoyo a Gerencia General

Adicionalmente a los Comités de Apoyo antes mencionados, la Junta Directiva de El Crédito ha aprobado otros Comités de Apoyo a la Gerencia General que coadyuvan en la gestión del Gobierno Corporativo, los cuales se rigen por sus reglamentos específicos.

Reglamentación de los Comités de Apoyo

La Junta Directiva de El Crédito, cuenta con comités de apoyo, en función de la naturaleza, tamaño, complejidad y volumen de sus operaciones, para lo cual cada uno cuenta con un reglamento interno que contiene normas y disposiciones aprobadas por dicho ente, las cuales rigen su funcionamiento. (4)

Los reglamentos de los comités, como mínimo incluyen los aspectos siguientes:

- Objeto y alcance de su actuación;
- Integrantes del Comité, funciones y la indicación de quienes tienen voz y voto; así como, autorización para que personas con conocimientos en temas específicos participen con voz, pero sin voto;
- Designación y funciones del coordinador y secretario;
- Normas de organización y funcionamiento, las cuales deben incluir implícita o explícitamente criterios para evitar conflictos de interés para asegurar una adecuada separación de funciones y asignación de responsabilidades;
- Convocatoria, frecuencia de sesiones y quórum;
- Instrucción de que todas las sesiones y acuerdos deberán constar en actas que hagan referencia a los antecedentes, fundamentos y demás consideraciones para la toma de decisiones, la cual debe ser suscrita al menos por quien preside y el secretario; e,
- Informes que los Comités deben rendir y/o recibir.

03

ESTRUCTURA NORMATIVA DE GOBIERNO CORPORATIVO



➤ 3.1. Políticas de Evaluación de Calidades

Evaluación de calidades de los Directores

Corresponderá a la Presidencia de la República o Ministerios de Estado hacer la evaluación de las calidades conforme a los requisitos exigidos en las disposiciones legales y reglamentarias, la cual deberá estar debidamente documentada en el expediente respectivo, conforme lo establecido en la resolución de Junta Monetaria JM-17-2022 que modifica el Artículo 3 del Reglamento de Gobierno Corporativo.

El Presidente de El Crédito debe trasladar a la Superintendencia de Bancos, a más tardar el día siguiente de recibido el expediente del nuevo miembro de Junta Directiva, dejando evidencia de la recepción de este en el expediente respectivo.

Evaluación de calidades del Gerente General y Subgerente General

El Comité de Auditoría tiene a cargo la evaluación y acreditación de las calidades del Gerente General y Subgerente General conforme a los lineamientos establecidos en la Política para la Evaluación y Acreditación de las Calidades

Evaluación de calidades de los Funcionarios

➤ **El Gerente de Recursos Humanos** debe realizar la evaluación de calidades del Auditor Interno, Secretaria de Junta Directiva y Alta Gerencia.

➤ **El Gerente de Administración de Riesgos**, debe realizar la revisión y evaluación del Gerente de Recursos Humanos.

Ambos, deberán evaluar conforme a los lineamientos establecidos en la política para la evaluación de las calidades, emitiendo su informe de resultados.

La periodicidad de la evaluación de calidades se debe realizar cuando se presente alguna de las condiciones siguientes:

- A.** Por la incorporación de nuevas personas en los cargos sujetos a evaluación de las calidades.
- B.** Cuando se tenga conocimiento de circunstancias que aconsejan realizar de nuevo la evaluación de las calidades, entre ellas:
 - Situación de conflicto de interés.
 - Procedimiento judicial.
 - Reestructuración de la Institución.
 - Incumplimiento de las normas internas de El Crédito.
 - Ante cualquier otra circunstancia que pueda afectar el funcionamiento o prestigio de la Institución.

> 3.2. Políticas de Perfiles y Sucesión del Gerente General y Funcionarios

Políticas de Perfiles del Gerente General y Funcionarios

De acuerdo con las mejores prácticas publicadas para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo, las personas claves que desempeñan funciones de control deben ser personas idóneas para llevar a cabo sus funciones, criterios que están definidos en los manuales de funciones específicos.

Idoneidad es un término general que significa tener la competencia e integridad junto con las cualidades necesarias que les permitan a las personas cumplir con sus obligaciones y llevar a cabo las responsabilidades requeridas en su cargo.

La competencia puede generalmente ser juzgada por el nivel de las capacidades profesionales formales de una persona y el conocimiento y/o experiencia relevante dentro del sector en el cual se desempeña. La integridad es demostrada a través de evidencia respecto al carácter y el comportamiento personal y la conducta empresarial.

La Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (5), la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley de la Actividad Aseguradora, el Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras y el Reglamento de Gobierno Corporativo establecen las calidades que el Gerente General, Funcionarios y el Auditor Interno debe cumplir previo a su nombramiento.

Políticas de Sucesión

De acuerdo con la Estructura Organizacional aprobada por la Junta Directiva, el Subgerente General es quien sustituye al Gerente General en ausencia temporal del mismo.

En cuanto al equipo Gerencial y Auditor Interno de El Crédito, se definió la matriz de sucesión temporal en caso de ausencia por licencias, vacaciones, permisos u otros, quedando el Gerente General facultado por Junta Directiva para realizar las designaciones temporales para sustituir a los titulares con base a la matriz autorizada.

> 3.3. Políticas de Remuneración y Evaluación de Desempeño de las Autoridades y Funcionarios

Políticas de Remuneración

El Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, contempla el tema de remuneraciones aplicable para todos los trabajadores. (6)

Adicionalmente, dentro de su estructura conformó el Comité de Gestión Humana quien apoya en la toma de decisiones a la Junta Directiva como órgano asesor en la adopción de mejores prácticas para vigilar adecuadamente el diseño y funcionamiento del sistema de retribuciones y estructura organizacional de El Crédito, con el fin que se promueva el buen desempeño, fomente conductas de riesgo aceptable y refuerce la cultura de El Crédito.

Las propuestas de remuneraciones se validan en la Gerencia de Planificación y Desarrollo, previo a conocimiento del Comité de Gestión Humana, para posteriormente someterlas a autorización de Junta Directiva, a excepción de las bonificaciones fijas, las cuales son conocidas por el Comité de Gestión Humana para luego ser aprobadas por Gerencia General.

Política de aplicación General para la compensación variable de funcionarios de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

El propósito de esta política es establecer el alcance, los lineamientos y el procedimiento para la implementación de un modelo de compensación variable. Se busca que este sistema sea equitativo, paramétrico y esté directamente vinculado con la consecución de los objetivos estratégicos de El Crédito. Esta política es aplicable a aquellos Funcionarios que en su estructura de remuneración contemple una parte variable en función de sus resultados o desempeño.

Siguiendo las recomendaciones de buenas prácticas de Gobierno Corporativo del Comité de Basilea, la Junta Directiva de El Crédito, en conjunto con el comité que designe para tal fin, será la responsable de aprobar el modelo de compensación variable y todos los asuntos relacionados con él.

Políticas de Evaluación de Desempeño

La Junta Directiva, adicionalmente a los principios anteriormente detallados contempla un Procedimiento para la Evaluación del Desempeño para la Alta Gerencia. (7)

> 3.4. Normas para la aplicación de procedimientos administrativos de corrección y sanción para el Gerente General y los Funcionarios que reportan a éste y el Auditor Interno, Incluyendo causales de remoción

El Crédito realiza los nombramientos, remociones y aplicación de corrección, considerando como base general el Código de Trabajo de Guatemala y de acuerdo con lo establecido en la regulación interna, Reglamento de Régimen de Personal y el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, según aplique.

Con base en el Artículo 9º. Nombramiento y Remoción del Personal, contenido en el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, corresponde a Junta Directiva el nombramiento y remoción de:

- Gerente General;
- Subgerente General;
- Gerentes de División
- Gerentes de área;
- Asistentes de Gerencia;
- Jefes de Departamento;
- Secretario de la Junta Directiva;
- Auditor Interno y Personal de Auditoría;
- Funcionarios;
- Inspectores Valuadores.

Corresponde al **Gerente General** el nombramiento y remoción de los demás empleados de El Crédito.

> 3.5. Políticas de Relación con los Clientes

La Junta Directiva ha adoptado como parte integrante de su cultura comercial el trato justo hacia los clientes, para respaldar ese objetivo ha constituido lineamientos específicos en el Código de Ética y Conducta; Asimismo dentro de su estructura institucional incluye un Comité de Servicio al Cliente con el objeto de generar estrategias orientadas a mejorar y mantener la cultura de excelencia en el servicio al cliente, y con la finalidad de cumplir con el Manual de Servicio al Cliente aprobado por la Junta Directiva de El Crédito y conforme las necesidades institucionales. (8)

El Crédito en las relaciones con los usuarios de los servicios financieros y clientes en general, debe utilizar un lenguaje claro y transparente, informando las principales condiciones que aplican a los servicios prestados.

Conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros, se pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, primas, comisiones y demás recargos que se apliquen en las operaciones y servicios, en cuyo caso no podrán efectuarse cargos que no correspondan a servicios efectivamente prestados. Asimismo, en todos los contratos de índole financiera del banco, deberá hacerse constar la tasa efectiva anual equivalente.

La relación con clientes de El Crédito se encuentra fundamentada en las siguientes prácticas internacionales y el Manual de Servicio al Cliente de El Crédito:

> **Los trabajadores de la Institución**, en especial aquel en contacto directo con los clientes, es constantemente capacitado para brindar un trato justo hacia los mismos y un trato especial a

las personas de la tercera edad, con discapacidad y mujeres embarazadas.

> **La información** que se transmite a los clientes debe ser:

- Fácilmente entendible mediante el uso de un lenguaje sencillo, que no se presta a confusión, tanto de forma presencial como telefónicamente;
- Clara, sin esconder u ocultar afirmaciones, beneficios, limitaciones significativas o advertencias importantes;
- Centrada en la calidad de la información antes que, en la cantidad para facilitar la comprensión por parte del cliente;
- Priorizando la divulgación de los términos, condiciones y cualquier otra información adicional que promueva la imagen de transparencia ante el cliente;
- La atención de quejas de manera oportuna y justa, como parte integral del trato justo hacia el cliente; y,
- La protección de la información privada de los clientes es garantizada mediante políticas y procedimientos específicos.

El Crédito, cuida la imagen institucional, proyectando que sus trabajadores tengan una apariencia profesional y orden en los puestos de trabajo, que transmita confianza y credibilidad, para aumentar el valor percibido del cliente.

El Manual de Servicio al Cliente de El Crédito establece que la Alta Gerencia, Coordinadores, Jefes de Departamento y Jefes de Agencias son responsables de asegurar que las políticas de servicio al cliente se estén llevando a cabo diariamente, así como, la responsabilidad de todos los trabajadores de brindar un adecuado servicio al cliente.

Protocolo de servicio

El protocolo de servicio de El Crédito va más allá de las reglas básicas. Es un compromiso con la excelencia, la empatía y la resolución efectiva de problemas. Es la clave para construir relaciones duraderas y satisfacer las necesidades de nuestros clientes con gracia y eficiencia.

Ciclo del servicio

El ciclo del servicio consta de **5 pasos sencillos** que son parte de la cultura para crear una experiencia diferenciadora:

- Saludo
- Escucho
- Resuelvo
- Promuevo
- Despedida

> 3.6. Políticas de Relación con Proveedores

El Crédito desarrolla su relación con proveedores de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Decreto número 57-92, Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y sus reformas; así como, en la observancia del Reglamento para las Adquisiciones y Contrataciones de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; Código de Ética y Conducta de El Crédito (9) y Código de Ética y Conducta para Proveedores de El Crédito (10), así como, la demás normativa interna y externa aplicable.

El Crédito no admite ninguna práctica relacionada con la corrupción; los proveedores tienen prohibido prometer, ofrecer, autorizar o dar, directa o indirectamente, cualquier pago o ventaja indebida a los trabajadores o Funcionarios públicos y/o a personas del sector privado o a terceras personas relacionadas con las anteriores, a fin de influenciar cualquier acto o decisión para promover intereses propios o de El Crédito. (11)

Cuando se requiere emplear determinados profesionales que brindan servicios y/o productos, en estos casos se verifica que se trate de organizaciones legítimas y si existen medidas respecto a la prevención del soborno.

En cualquier modalidad de compra se firma el Código de Ética y Conducta para Proveedores donde se detalla el compromiso para el Sistema de Gestión Antisoborno. (12)

9 Artículo 8, Código de Ética y Conducta de El Crédito.

10. Código de Ética y Conducta para Proveedores de El Crédito

11. Código de Ética y Conducta para Proveedores de El Crédito, punto 4.2 "Integridad de los negocios y prevención de la corrupción".

12. Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito, punto 7.2.3, "Implementación de controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios".

3.7. Políticas de Relación con otros grupos de interés

Relación con los trabajadores

Los trabajadores de El Crédito representan un grupo de interés de vital importancia, las relaciones en el ambiente de trabajo se desarrollan bajo los principios de cortesía, cordialidad y respeto mutuo, fomentando los valores institucionales y el trabajo en equipo, enmarcando su conducta dentro de las normas establecidas en el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito, Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Código de Ética y de Conducta de El Crédito, Código de Ética y de Conducta para Proveedores de El Crédito, Manual del Sistema Antisoborno de El Crédito, Código de Trabajo y demás normativa interna aplicable.

Identificación de los grupos de interés

El Crédito identificará a sus grupos de interés, de acuerdo con los lineamientos que definan en la normativa aplicable, dentro del marco de gobernanza corporativa.

Información para los grupos de interés

La información para los grupos de interés se atenderá conforme a lo establecido en el Código de Ética y Conducta de El Crédito, Código de Ética y Conducta de los Proveedores de El Crédito, el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito y demás normativa aplicable, para que éstos puedan tomar sus decisiones de manera fundamentada.

El Crédito exige a 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), que mantengan en todo momento, un comportamiento ético acorde a la cultura de la organización, de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión Antisoborno de El Crédito.

Confidencialidad de la información

La información que El Crédito posee de sus clientes debe ser debidamente resguardada, con el fin de que no sea divulgada públicamente y sea utilizada únicamente bajo las condiciones y en los casos que la legislación guatemalteca establece.

Para reforzar lo anterior, El Crédito cuenta con políticas generales y específicas de seguridad de la información, de acuerdo con lo establecido en la resolución de Junta Monetaria JM-104-2021 Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico y sus reformas.

> 3.8. Políticas de aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas

La Junta Directiva y los diferentes órganos de aprobación de acuerdo con las matrices de facultamiento de los diferentes productos y servicios, son responsables de analizar las operaciones de El Crédito con partes vinculadas administrativamente.

Para tales efectos, los Funcionarios y Trabajadores al inicio de su relación laboral deberán declarar a la Gerencia de Recursos Humanos sus partes vinculadas. Esto conlleva un mapa que incluya nombres de familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; así como, el nombre de las empresas en las que él o sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad tengan participación y/o injerencia administrativa ya sea de manera directa o indirecta.

> 3.9. Política sobre conflictos de interés

Administración de los conflictos de interés

El Crédito cuenta con el Reglamento de Conflicto de Interés que tiene como objetivo principal establecer las normas para solucionar situaciones que podrían presentarse en sus diversas actividades comerciales y administrativas entre los diferentes 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), enmarcadas en el Código de Ética y Conducta, así como, dentro de las mejores prácticas emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Asociación Internacional de Supervisión de Seguros y la normativa específica.

El citado Reglamento, así como, el Código de Ética y Conducta contempla las situaciones de conflicto de interés a los que podría exponerse El Crédito y sus respectivos mitigadores para evitarlos y disminuirlos, además, considera que el incumplimiento a las disposiciones establecidas en la normativa aplicable, se le aplicará el procedimiento que establece el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito y Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito y el Sindicato de Trabajadores del Crédito.

En la práctica actual los Miembros de Junta Directiva y trabajadores de El Crédito, al verse involucrados en un conflicto de interés, proceden a retirarse de la sesión mientras se discute el tema que origina el conflicto de interés, dejando evidencia en las actas respectivas.

> 3.10. Código de Ética y Conducta

El Crédito cuenta con un Código de Ética y Conducta aprobado por Junta Directiva el cual describe la forma en que los miembros de la institución, a todos los niveles, tienen como prioridad el respeto a la Ley y demás disposiciones, así como el mantenimiento de una conducta ética y moral en el desempeño de sus labores, sus relaciones laborales y sus relaciones con los clientes.

El Crédito dispone de un Comité de Gestión de Ética y Conducta, a cargo de orientar y guiar la conducta de los Directores de Junta Directiva, Autoridades, Funcionarios y trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; para el cumplimiento de los principios éticos en la relación con clientes y proveedores. (13)

Conforme al artículo 13º. del Código de Ética y Conducta de El Crédito, le corresponde a la Gerencia General y el Sindicato, por medio de la Gerencia de Recursos Humanos ser los responsables de velar por la difusión del mismo.

> 3.11. Código de Ética y Conducta para Proveedores

Este código tiene como propósito dar lineamientos para que los Proveedores de El Crédito, conozcan y actúen con valores en el desempeño de sus actividades comerciales en busca de la mejora continua basada en la ética y transparencia, reflejando y preservando los altos estándares de conducta que han sido y son parte de la cultura y forma de hacer negocios de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. (14)

04

MECANISMOS Y MEDIOS DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRUCTURA Y NORMATIVA DE GOBIERNO CORPORATIVO



▶ 4.1. Marco de Administración Integral de Riesgos y Sistema de Control Interno

Para una efectiva gestión integral de riesgos y un adecuado sistema de control interno, la Junta Directiva ha decidido adoptar el modelo de las Tres Líneas, el cual proporciona una manera simple y efectiva para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante la aclaración de las funciones y deberes esenciales relacionados y aumenta la claridad respecto a los riesgos y los controles, ayudando a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos.

En el modelo de las Tres Líneas se distinguen tres grupos o líneas que participan en una efectiva gestión de riesgos y control:

Primera Línea

Las funciones de las gerencias operativas, de negocios y administradores de los departamentos adscritos, quienes son responsables de su gestión continua y asumen los riesgos inherentes a la misma teniendo en cuenta el apetito de riesgo de El Crédito, sus políticas, procedimientos y controles.

Segunda línea

Corresponde a las áreas que realizan la función de control, asegurando que la primera línea se encuentre apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto.

Tercera línea

Las funciones que proporcionan aseguramiento independiente, a través de la revisión y fiscalización para proveer una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno de El Crédito.

4.1.1. Primera Línea:

Función Operativa

Las gerencias operativas son las responsables de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre sus riesgos de manera constante identificando, evaluando, controlando y mitigando los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos de El Crédito.

A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio son los responsables de diseñar e implementar procedimientos detallados que sirvan como controles y supervisar la ejecución de tales procedimientos por parte de los subalternos. Las gerencias operativas funcionan naturalmente como primera línea, porque los controles están diseñados dentro de los sistemas y procesos bajo su dirección como administración operacional; así como, para destacar excepciones de control, procesos inadecuados y eventos inesperados.

Como unidad de apoyo, el Departamento de Desarrollo Organizacional de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala documenta las políticas y procedimientos diseñados por la primera línea.

4.1.2. Segunda Línea:

Función de Gestión de Riesgos y Cumplimiento

El propósito de las funciones que conforman la segunda línea es el de asegurar que la primera línea se encuentre apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto. Como buen principio de gobernanza corporativa, cada una de estas funciones tiene independencia respecto de la primera línea y son por naturaleza funciones gerenciales, por lo que pueden intervenir directamente en la modificación y desarrollo de los sistemas de control interno y riesgos.

Adoptando las mejores prácticas internacionales, El Crédito ha establecido las siguientes funciones como parte de la segunda línea:

Función de Administración Integral de Riesgos

Para la gestión integral de los riesgos a los que se encuentra expuesto El Crédito, la Junta Directiva ha creado dentro de su estructura institucional una Gerencia de Administración de Riesgos y un Comité de Gestión de Riesgos (este último se incluye en el título 2.2 de Comités de apoyo a Junta Directiva) como apoyo a la Junta Directiva en su responsabilidad de velar por la implementación de políticas, sistemas y procesos integrales que sean necesarios para una adecuada administración de riesgos.

Lo referente a la administración integral de riesgos de El Crédito se encuentra contenido en su respectivo Manual de Administración Integral de Riesgos de El Crédito y Manual de Administración Integral de Riesgos de Seguros y Fianzas, así como, en sus respectivos reglamentos. Y manuales específicos para cada tipo de riesgo.

Función de Administración del Riesgo de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo

El Crédito ha creado dentro de su estructura institucional la Gerencia de Cumplimiento, y un Comité de Cumplimiento de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, diseñados específicamente para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y sus riesgos asociados, conforme a la regulación guatemalteca aplicable y a buenas prácticas internacionales.

Lo referente a la administración de riesgo de LD/FT de El Crédito se encuentra contenido en su respectivos Manuales y Reglamento.

Función de la Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa

El objetivo de la Unidad es asistir a Junta Directiva en el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias a las que se encuentra sujeto El Crédito; así como, de promover una cultura corporativa de cumplimiento e integridad. Esta función es independiente a la primera línea, reportará directamente al Comité que designe la Junta Directiva.

El Crédito cuenta con una Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa, diseñada para la administración del cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, y su actuar se rige de acuerdo con el artículo 21 de la resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones.

Función de Seguridad de la Información

La Unidad de Seguridad de la Información quien le reporta al Comité de Gestión de Riesgos, ha sido creada para minimizar los riesgos de ciberseguridad en El Crédito, su función es velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de El Crédito.

Función Actuarial

La función actuarial es clave dentro de la actividad aseguradora es por ello que El Crédito dentro de la estructura organizacional de la Gerencia de División de Seguros y Fianzas incorporó dicha función, que tiene a cargo principalmente el desarrollo y diseño de productos, estimación de primas comerciales y de riesgo y la valuación de análisis de la suficiencia de reservas técnicas. El resultado de dicha función deberá informarla al Comité de Gestión de Riesgos.

Función del Oficial de Gobierno Corporativo

El Crédito comprometido con la adopción de prácticas de Gobierno Corporativo, como fundamento esencial de los procesos integrales de administración de riesgos, así como de un efectivo sistema de control, conformó el Comité de Gobierno Corporativo y nombró al Oficial de Gobierno Corporativo, como apoyo en la implementación, supervisión y fortalecimiento de un adecuado Gobierno Corporativo, en concordancia con la estrategia de negocio de la Institución, de acuerdo con la normativa vigente y leyes aplicables. (15)

4.1.3. Tercera Línea:

Sistema de Control Interno

En El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, la Junta Directiva es responsable de promover un eficiente sistema de control interno, apoyando las funciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa y del Comité de Auditoría.

Función de Auditoría Interna

Auditoría interna es un área independiente y objetiva que examina, con un enfoque sistemático, la efectividad de la administración integral de riesgos del sistema de control interno y de Gobierno Corporativo, con el propósito de agregar valor y mejorar las operaciones de El Crédito.

Dentro de sus principales funciones se incluye la evaluación de la idoneidad, efectividad y cumplimiento de las políticas y procedimientos de gobierno corporativo como del sistema de control interno; evaluaciones de los procesos de gestión de riesgos; validación de los sistemas de información; verificar el cumplimiento de la Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno; así como, informar de manera inmediata a Junta Directiva y al Comité de Auditoría, cualquier deficiencia o irregularidad relevante que se haya encontrado como resultado de las auditorías realizadas, recomendando las medidas preventivas y correctivas, como los planes de acción correspondientes.

La Auditoría Interna deberá elaborar un plan anual de trabajo que considere los riesgos a los que está expuesta la institución, el cual será evaluado por el Comité de Auditoría, previo a su aprobación por Junta Directiva; Este plan debe incluir el alcance, objetivos, asignación de recursos y el cronograma de las actividades programadas.

La Auditoría Interna deberá presentar trimestralmente un reporte de ejecución del plan de trabajo al Comité de Auditoría, dentro del mes siguiente de finalizado el trimestre calendario que corresponda.

Proveedores de asesoramiento externo

Aunque los auditores externos, reguladores y otros entes externos se ubican fuera de la estructura de El Crédito, la Junta Directiva considera que tienen un rol en la estructura general de gobierno corporativo y control interno; asimismo, reconoce que los reguladores en ocasiones establecen requerimientos con la intención de fortalecer los controles de la institución y en otras ocasiones realizan una función independiente y objetiva para evaluar la totalidad o una parte de la primera, segunda o tercera línea, con respecto a esos requerimientos.



05

TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN



> 5.1. Transparencia

Información en el sitio web

El Crédito en cumplimiento al artículo 25 del Reglamento de Gobierno Corporativo Resolución JM-62-2016 y sus modificaciones, y lo que indica el artículo 32 del Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras Resolución JM-03-2018; como parte fundamental de la transparencia en sus prácticas de gobierno corporativo, en la página de inicio de su sitio web cuenta con un vínculo denominado "Gobierno Corporativo" en el cual se publica la siguiente información:

- Estructura organizacional
- Manual de Gobierno Corporativo
- Informe anual de Gobierno Corporativo
- Memoria de labores anual

> 5.2. Divulgación de la información

De acuerdo con estándares internacionales, El Crédito debe revelar información relevante, integral y en el momento oportuno, para dar a los agentes económicos una visión clara de sus actividades de negocios, desempeño y posición financiera; así también, para que los usuarios y el público en general cuenten con información, de manera que puedan elegir entre las diferentes entidades que ofrecen servicios bancarios, de seguros y demás productos y servicios de El Crédito.

En sintonía con lo anterior, El Crédito realiza la divulgación de información sobre sus actividades y su situación financiera conforme a las disposiciones establecidas en el Acuerdo del Superintendente de Bancos No. 6-2014 Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de los Bancos, las Sociedades Financieras, las Entidades de Microfinanzas, los Almacenes Generales de Depósito y las Empresas Controladoras o Empresas Responsables de un Grupo Financiero y sus modificaciones

Adicionalmente a la información obligatoria, El Crédito divulga de manera voluntaria información relacionada con sus productos, historia, negocios, reglamentos, entre otras; con el ideal de cumplir con los principios de transparencia, veracidad, inmediatez y simetría en la difusión de la información.

En lo referente a la divulgación de información pública, ésta se realiza conforme a las disposiciones establecidas en el Decreto Numero 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública.

06

COMPROMISOS CON EL GOBIERNO CORPORATIVO



> 6.1. Actualización del Manual de Gobierno Corporativo

El Oficial de Gobierno Corporativo se compromete en mantener vigente y actualizar el presente manual cuando surjan modificaciones en la normativa o cuando se considere necesario; cualquier modificación será aprobada por la Junta Directiva, por ser la máxima autoridad de El Crédito.

> 6.2. Cumplimiento de la Gestión de Gobierno Corporativo

Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, son responsables del cumplimiento del presente Manual de Gobierno Corporativo.



6.3. Cumplimiento de la gestión del Sistema de Gestión Antisoborno

Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, deben llevar a cabo sus actividades laborales dentro de las normas éticas y el Sistema de Gestión Anti-Soborno vigentes, que garanticen el prestigio de la Institución, y no se lesionen sus intereses resguardando la confidencialidad de los documentos y operaciones que se manejan, debiendo tomar las acciones oportunas en caso de incumplimiento.

Sistema de Gestión Antisoborno

El Crédito dispone y expone de forma permanente un alto compromiso con el desarrollo de actividades con el máximo nivel de ética, integridad, transparencia y cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

La Junta Directiva y la Gerencia General establecen y documentan el Sistema de Gestión Antisoborno, conforme a la norma de referencia ISO 37001:2016, con el objeto de prevenir, detectar y tratar el soborno y cumplir con las leyes y aquellos compromisos voluntarios aplicables a sus actividades. El Crédito tiene la premisa de “cero tolerancia” a los actos de soborno.

Como una buena práctica de gobernanza corporativa, El Crédito cuenta con una “línea de ética y transparencia” como canal de denuncia aplicable a todos 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), donde por medio telefónico y a través de la página web de la Institución el interesado denuncia los posibles actos no éticos que procedan interna y externamente de El Crédito, para su recepción y acciones de acuerdo al proceso y a las disposiciones establecidas en la normativa interna aplicable.

El Comité de Gestión de Ética y Conducta revisa y analiza el proceso de recepción, análisis, gestión y conclusión de la denuncia con respecto al proceso a seguir de conformidad con las leyes y disposiciones aplicables; así como establecer las sanciones pertinentes en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos y Junta Directiva de acuerdo a la escala del caso y de conformidad a lo establecido en Régimen de Personal de El Crédito y Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito y el Sindicato de Trabajadores del Crédito.

Además, el Sistema de Gestión Antisoborno (norma ISO 37001:2016) en El Crédito, tiene como propósito prevenir, detectar y responder de forma oportuna ante los riesgos de soborno y corrupción, promoviendo una cultura institucional en relación con buenas prácticas internacionales en temas de Cumplimiento y Gobierno Corporativo, fomentando la transparencia y la cero tolerancia a cualquier acto no ético.

07

FISCALIZACIÓN



La Auditoría Interna, de El Crédito es la encargada de fiscalizar en lo que corresponda, el cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Manual. ⁽¹⁶⁾

16. Artículos 16, resolución JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo y Artículos 21, resolución JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras.





HOJA DE FIRMAS

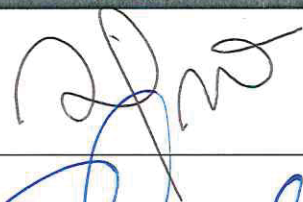

DICIEMBRE 2025



**MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE
EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA**

ELABORADO, REVISADO Y ACEPTADO POR:		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Elio Ardani Morales Gutiérrez	Oficial de Gobierno Corporativo	

DISEÑADO POR:		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Licda. Gina Imelda Garzaro Aguilar	Jefe del Departamento de Desarrollo Organizacional en funciones	
Licda. Olga Hercilia Guzmán Gómez	Analista Sénior del Departamento de Desarrollo Organizacional	

REVISADO POR ÁREAS TÉCNICAS:		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Licda. Ana Lucrecia Silva López	Gerente de Administración de Riesgos	
Lic. Alan Eugenio Paredes Méndez	Gerente Asesoría Jurídica	

**MANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE
EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA**

AUTORIZADO POR COMITÉ DE NORMATIVA INTERNA:		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Ing. Edwin Roderico Sánchez Méndez	Coordinador del Comité	

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE NORMATIVA INTERNA		
Punto Número: 4.3	Acta: CNI-017-2025	Fecha: 03/12/2025

AUTORIZADO PARA CONOCIMIENTO DE JUNTA DIRECTIVA:		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Lic. Luis Fernando García Galicia	Gerente General	

A stylized, dark blue illustration of a person sitting and reading a large book. The person is shown in profile, with their head tilted down towards the open book. The book is held with both hands, and its pages are depicted with numerous parallel lines, suggesting a thick volume. The entire scene is set against a background of various shades of blue, with geometric shapes and lines that create a sense of depth and movement. The overall style is modern and graphic.

95 años