

**BANCO ATLÁNTIDA, S.A.
CONVOCATORIA**

Se convoca a los accionistas de “**BANCO ATLÁNTIDA, S.A.**”, a la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas que se desarrollará en el Club Social de Banco Atlántida en Tegucigalpa, M.D.C., el viernes **28 de agosto de 2020, a las 11:00 A.M.**, para tratar los asuntos señalados en el Artículo 168 y 169 del Código de Comercio, así:

1. Lectura de la Carta del Presidente.
2. Lectura del Informe Anual de la Junta Directiva.
3. Lectura del Balance General y Cuadro de Pérdidas y Ganancias al 31 de diciembre de 2019.
4. Informe del Comisario.
5. Discusión y Aprobación del Informe de la Junta Directiva y de los Estados Financieros.
6. Nombramiento de los Miembros de la Junta Directiva, Comisario y determinación de los emolumentos.
7. Acuerdo sobre distribución de dividendos.
8. Otros asuntos.

ASUNTOS EXTRAORDINARIOS

1. Reforma a la Escritura Social.

Conociendo las restricciones de circulación, asociación y **la prohibición de eventos de todo tipo y número de personas (Decreto 32-2020 del 3 de abril de 2020)** a que está sujeta la población como consecuencia del Estado de Emergencia que se ha decretado, se les remitirá el poder de representación para su conveniencia.

Esta Asamblea será transmitida por medio electrónico vía la plataforma CISCO WEBEX, esta transmisión electrónica es conforme con el Decreto Legislativo 33-2020 de fecha 3 de abril de 2020. Si usted desea presenciarla, favor comuníquese al número telefónico: 2280-0000, Ext. 2358/6038/6039 o al correo electrónico: atencionalaccionista@bancatlan.hn, donde se validará su condición de accionista y se le proveerá la información de acceso.

Si no hubiese quórum en la primera reunión, los accionistas se reunirán el día siguiente, en el mismo lugar y hora, en cuyo caso la asamblea se celebrará con cualquier número de acciones representadas.

Tegucigalpa, M.D.C., 4 de agosto de 2020.

JUNTA DIRECTIVA

4 A. 2020.



*Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras*

CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CERTIFICA la parte conducente del Acta de la Sesión Extraordinaria No.1417 celebrada en Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central el treinta y uno de julio de dos mil veinte, con la asistencia de los Comisionados ETHEL DERAS ENAMORADO, Presidenta; JOSÉ ADONIS LAVAIRES FUENTES, Comisionado Propietario; EVASIO A. ASENIO, Comisionado Propietario; MAURA JAQUELINE PORTILLO G., Secretaria General; que dice:

“... **2. Asuntos de la Gerencia de Estudios:** ... literal a) ... **RESOLUCIÓN GES No.333/31-07-2020.-** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que el Artículo 1 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, establece que corresponde a este Ente Supervisor vigilar que las Instituciones del Sistema Financiero y demás entidades supervisadas, desarrollen sus actividades en concordancia con las leyes de la República y el interés público, velando porque en el desarrollo de tales actividades se promueva la solvencia de las instituciones intermediarias, la libre competencia, la equidad de participación, la eficiencia de las Instituciones Supervisadas y la protección de los derechos de los usuarios financieros, promoviendo el acceso al financiamiento y velando en todo momento por la estabilidad del sistema financiero supervisado.

CONSIDERANDO (2): Que el Artículo 13, numerales 1) y 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, establece que corresponde a este Ente Supervisor dictar las normas prudenciales que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales. Asimismo, el numeral 10) de referido Artículo, dispone que es atribución de este Ente Supervisor, establecer los criterios que deben seguirse para la valoración de los activos y pasivos y para la constitución de provisiones por riesgos con el objeto de preservar y reflejar razonablemente la situación de liquidez y solvencia de las Instituciones Supervisadas, para lo cual actuará de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las normas y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO (3): Que Honduras es un país con una gran diversidad de recursos naturales, los cuales deben ser utilizados de forma eficiente en el desarrollo de las

actividades económicas y productivas, promoviendo el desarrollo sostenible del país. Para ello, es necesario que los intermediarios financieros tengan a su disposición líneas de crédito u otro tipo de facilidades crediticias, que les permitan brindar financiamiento a proyectos de inversión amigables con el medio ambiente.

CONSIDERANDO (4): Que Honduras es uno de los países a nivel mundial más vulnerable a los efectos del cambio climático. Según, el Índice de Riesgo Climático Global (IRC), calculado por Germanwatch, Honduras ocupa para el año 2019, la segunda posición en el Ranking del Riesgo Climático Global a largo plazo (1998–2017), siendo uno de los tres (3) países más afectados en las últimas dos décadas. Este mayor nivel de riesgo está relacionado con la alta exposición que tiene el país a los riesgos climáticos como huracanes, tormentas tropicales, inundaciones, sequías y deslizamientos de tierra, los cuales afectan negativamente las actividades económicas del país, principalmente aquellas relacionadas con la producción agrícola.

CONSIDERANDO (5): Que la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) ha desarrollado un proyecto de asistencia técnica y legal, denominado “Iniciativa de Banca Sostenible (IBS)”, la cual tiene como propósito promover la adopción de normas internacionales y mejores prácticas asociadas a los estándares de desempeño social y ambiental por parte de las instituciones bancarias de Honduras. Esta iniciativa es promovida con apoyo de la Corporación Financiera Internacional (IFC), el Banco de Desarrollo Holandés (FMO), y el Fondo Noruego de Inversión para Países en Desarrollo (Norfund), la cual tiene los siguientes objetivos: a) Homologar el estándar de Normativa Ambiental y Social en el sector financiero hondureño; b) Crear conciencia en el sector financiero y de negocios sobre temas de gestión ambiental y social; c) Impulsar un cambio gradual en la forma de hacer negocios financieros, integrando Sistemas de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales en las evaluaciones crediticias; y, d) Mejorar la comunicación de los procesos de Debida Diligencia y Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales en el portafolio de los bancos. Las actividades realizadas para el desarrollo e implementación de esta iniciativa, giran alrededor de cuatro (4) componentes, relacionados con: a) La construcción de capacidades; b) El compromiso de la Alta Gerencia; c) La relación con actores claves; y, d) La regulación. Con relación a este último componente, cabe destacar que la AHIBA, con apoyo de consultores internacionales y su contraparte a nivel nacional, desarrolló una propuesta de normativa relacionada con la gestión del riesgo ambiental y social, la cual fue socializada con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

CONSIDERANDO (6): Que en atención con lo dispuesto en los Considerandos (3), (4) y (5) precedentes, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros considera procedente emitir

disposiciones normativas relacionadas con la Gestión del Riesgo Ambiental y Social aplicables a las Instituciones del Sistema Financiero. Lo anterior, con el propósito de proporcionar a estas instituciones lineamientos generales que les permitan gestionar de forma adecuada los riesgos ambientales y sociales, relacionados con el financiamiento de las actividades de sus clientes o de sus proyectos de inversión, lo cual les permitirá mitigar posibles pérdidas económicas ante la materialización de dichos riesgos y sus potenciales efectos en los niveles de solvencia de la institución, cumpliendo a su vez con la principal responsabilidad de este Ente Supervisor, correspondiente a salvaguardar el interés público, a través de la emisión oportuna de disposiciones regulatorias que permitan mantener la solvencia y estabilidad del sistema financiero nacional. Asimismo, la implementación de esta normativa, permitirá que las Instituciones del Sistema Financiero puedan acceder a líneas de crédito de Organismos Multilaterales o Instituciones Financieras Internacionales, destinadas a las finanzas verdes.

CONSIDERANDO (7): Que en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el 24 de julio de 2020, este Ente Supervisor publicó en su página de web, en la sección de “Proyectos de Normativa”, el Proyecto de “NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO”, con el propósito de recibir comentarios y observaciones del público en general y de las Instituciones del Sistema Financiero, otorgándose un plazo de dos (2) días hábiles, contados del 24 al 27 de julio de 2020. En atención a la Nota del 24 de julio del año en curso, remitida por la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA), se otorgó un (1) día hábil de prórroga para la remisión de las observaciones y comentarios sobre los lineamientos antes señalados, venciendo el plazo el martes 28 de julio de 2020.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los Artículos 6, 13, numerales 1), 2) y 10) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros;

RESUELVE:

1. Aprobar la “Norma para la Gestión del Riesgo Ambiental y Social aplicable a las Instituciones del Sistema Financiero”, la cual se leerá así:

NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

La presente Norma tiene por objeto establecer las disposiciones que deben observar las instituciones del

sistema financiero para la gestión del riesgo ambiental y social de los créditos que otorgan, en función a la actividad del cliente o del destino del financiamiento, considerando el tamaño, complejidad o impactos ambientales y sociales adversos significativos, desempeño y contexto de los proyectos de inversión financiados. Las instituciones sujetas a la presente norma, no asumen funciones o responsabilidades de las entidades del Estado encargadas del otorgamiento de permisos o licencias, en materia ambiental o social, tampoco serán responsables por posibles incumplimientos legales de sus clientes con el Estado. No obstante, será obligación de la institución en su proceso de debida diligencia, verificar que el proyecto de inversión que se está financiando al cliente, cumpla en todo momento con los permisos, licencias y demás requerimientos legales que establezca el Estado a través del gobierno central o las municipalidades.

Artículo 2.- Alcance

Quedan sujetas a la presente Norma, las siguientes instituciones:

- a. Bancos públicos;
- b. Bancos privados; y,
- c. Sociedades Financieras.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos de la presente Norma, se entenderá por:

- a. **Alta Gerencia:** Presidente Ejecutivo, Director Ejecutivo, Gerente General o su equivalente, o cualquier otra denominación con que se designe al responsable de ejecutar las disposiciones del Directorio.
- b. **AS:** Ambiental (es) y Social (es).
- c. **Categorización de Riesgo AS:** Categoría asignada por la institución del sistema financiero a un cliente, derivado de la aplicación de la metodología interna para identificar, medir y cuantificar el nivel de riesgo a los que está expuesto el proyecto de inversión a financiar al cliente, dependiendo de la ubicación geográfica, la naturaleza de la actividad, contexto, magnitud de los impactos AS adversos, así como de la capacidad, organización, compromiso y recursos orientados al desempeño AS establecidas por el cliente.
- d. **Cliente:** Persona natural o jurídica a la cual la institución del sistema financiero otorga un financiamiento para el desarrollo de sus actividades o de un proyecto de inversión.
- e. **Comisión:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- f. **Crédito:** Toda operación efectuada por una institución del sistema financiero, cualquiera

que sea la fuente de recursos y la modalidad, independiente de cómo se instrumente o documento, mediante la cual, bajo la asunción de un riesgo, se provean fondos o facilidades crediticias a un cliente para el desarrollo de un proyecto de inversión.

- g. **Desarrollo Sostenible:** Utilización de forma racional y responsable de los recursos naturales, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y bienestar social, procurando regeneración de los recursos disponibles y la mitigación de posibles impactos ambientales.
- h. **Directorio:** Junta Directiva o Consejo de Administración de la Institución.
- h. **Gestión de Riesgo AS:** Proceso de administración de riesgo que identifica las actividades, según su naturaleza y priorización de los problemas AS actuales y potenciales que éstas provocan, determinando el impacto potencial que pueden causar, las soluciones alternativas, las acciones a tomar para mitigar los riesgos y la capacidad de los clientes para gestionarlos de manera preventiva.
- i. **Impactos Ambientales y Sociales:** Toda modificación del entorno ambiental o social provocada por obras o actividades humanas que tengan consecuencia positiva o negativa, directa o indirecta, de afectar la vida en general, la biodiversidad, la calidad o cantidad de los recursos naturales o ambientales y su aprovechamiento, el bienestar, la salud, la seguridad personal, los hábitos y costumbres, el patrimonio cultural o los medios de vida legítimos.
- j. **Institución:** Institución del sistema financiero.
- k. **Lista de Exclusión:** Lista de actividades o asuntos a los cuales la institución ha decidido no proporcionar financiamiento u operaciones, en virtud de que los proyectos de inversión no están alineados a los objetivos estratégicos AS definidos por la misma institución.
- l. **Plan de Acción AS:** Documento que contiene detalle de medidas protectoras, correctoras o de mitigación de impactos negativos que se prevén a realizar por el cliente; así como las compensaciones e indemnizaciones previstas, por ejemplo: en caso de desplazamiento de personas; de los métodos e instrumentos de vigilancia, monitoreo y control a utilizar, así como otras previsiones que se agreguen en las reglamentaciones vigentes. Este plan debe ser elaborado por la institución, detallándose en el mismo las condiciones, requisitos, fechas de presentación y métodos de verificación del cumplimiento de los requerimientos que

se establezcan. Asimismo, este plan debe ser presentado, discutido y acordado con el cliente, quien debe realizar una evaluación al menos una vez al año, sobre la gestión y cumplimiento del referido plan, los resultados de esta evaluación deben ser documentados y notificados a la institución.

- m. **Política de Gestión de Riesgo AS:** Define los objetivos y principios ambientales y sociales que orientan las acciones de la institución en el marco de las operaciones financieras. Dicha Política debe estar documentada y aprobada por el Directorio.
- n. **Proyecto de Inversión:** Plan al que se le asigna capital e insumos materiales, humanos y técnicos, con el fin de generar un beneficio o rendimiento económico a un determinado plazo, el cual por sus dimensiones o intensidad sea susceptible de causar impactos ambientales o sociales.
- o. **Riesgo Ambiental y Social o Riesgo AS:** Probabilidad de efectos adversos por situaciones ambientales o sociales relacionadas al desarrollo de proyectos de inversión o actividad del cliente que puedan impactar en forma significativa sobre el sistema económico, social o ambiental.
- p. **Sistema de Análisis de Riesgo AS (SARAS):** Conjunto de políticas, mecanismos, herramientas, recursos y procedimientos que debe diseñar y aprobar la institución para un efectivo y oportuno proceso de identificación, evaluación, mitigación, seguimiento y control del riesgo ambiental y social generado por los clientes en sus actividades con enfoque de desarrollo sostenible, con la finalidad de minimizar las probabilidades de que las instituciones asuman pérdidas en sus operaciones por deficiencias en la gestión AS del cliente; así como, para mitigar los impactos adversos en las personas y en el ambiente. Este sistema debe ser aprobado por el Directorio de la institución.

Artículo 4.- Transversalidad del Riesgo AS

La gestión del riesgo ambiental y social debe ser considerada por la institución del sistema financiero de forma integral y transversal al resto de riesgos inherentes a la actividad financiera, considerando dentro de ellos, el riesgo de crédito, operativo, de liquidez y reputacional. Esta transversalidad permitirá reducir los riesgos directos o indirectos para la institución en el marco de una operación financiera.

Artículo 5.- Operaciones Financieras Sujetas a la Gestión del Riesgo AS

Quedan sujetas a las disposiciones de la

presente Norma, las operaciones de crédito, que independientemente de su monto, por la actividad del cliente o la actividad del proyecto de inversión que se está financiando, tengan impactos ambientales o sociales significativos y sean materiales o de importancia significativa para la institución, así como los bienes recibidos en garantía por las operaciones antes señaladas. El nivel de significancia o materialidad debe ser establecido en la política de gestión de riesgo ambiental y social aprobado por la institución supervisada. Para estos efectos, la institución podrá considerar los lineamientos señalados en el Anexo No. 1 de la presente Norma. Se exceptúan de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Norma, las operaciones crediticias personales, a nivel de los créditos de vivienda y consumo, incluyendo las tarjetas de crédito.

CAPÍTULO II DE LA GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Artículo 6.- Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

Con la finalidad de gestionar la exposición de las Instituciones al riesgo AS de sus clientes, el SARAS debe incluir como los siguientes aspectos:

- a. Definición de los objetivos de la Política AS y el compromiso del Directorio para que la Alta Gerencia implemente los mecanismos necesarios a fin de mitigar los efectos adversos del riesgo AS.
- b. La verificación del cumplimiento de los requisitos en materia ambiental, social, de salud, seguridad y trabajo, entre otros, establecidos por los tratados o convenciones ratificados por el país, las leyes nacionales a nivel de gobierno central o las municipalidades y las exigidas por relaciones contractuales.
- c. Los procedimientos y criterios para identificar, evaluar y gestionar sistemáticamente el riesgo AS asociado al cliente, realizando la verificación de cliente en las listas de exclusión que administre o maneje la institución, así como la categorización de las transacciones en función a su riesgo AS.
- d. La capacitación y orientación al personal de todas las áreas involucradas en la institución, para que ésta comprenda el impacto potencial del riesgo AS y de esa manera gestionarlos en términos operativos.
- e. Procedimientos para verificar las medidas de mitigación a aplicar o implementadas por sus clientes y su respaldo documental.

Artículo 7.- Elementos básicos de SARAS

Se consideran elementos básicos de SARAS, los siguientes:

- a. Política de Gestión de Riesgo AS;
- b. Funciones y Responsabilidades;
- c. Manual de Procedimientos AS; e,
- d. Informes de Gestión de Riesgo AS.

Artículo 8.- Política de Gestión de Riesgo AS

La política AS debe constar por escrito y estar aprobada y respaldada por el Directorio, incluyendo los siguientes aspectos:

- a. Establecer la visión y la misión respecto al medio ambiente, la sociedad y sus contribuciones al desarrollo sostenible, alineando sus objetivos estratégicos AS y cuando corresponda al ofrecimiento de nuevos productos que aborden la sostenibilidad AS;
- b. El compromiso de la institución con integrar las consideraciones AS en sus actividades, así como en las contribuciones al desarrollo sustentable;
- c. Los proyectos de inversión u operaciones que no serán objetos de financiamiento;
- d. Definir requerimientos AS aplicables a los clientes tales como cumplimiento de las normas nacionales o estándares internacionales relacionados al área AS;
- e. El rol o funciones complementarias del área de negocios en la gestión del riesgo AS o demás áreas involucradas; y,
- f. Difusión de las expectativas AS a todo el personal, clientes y otras partes externas interesadas, así como capacitación continua para facilitar la gestión de riesgo AS.

Artículo 9.- Funciones y Responsabilidades

El SARAS diseñado e implementado por la institución debe establecer funciones y responsabilidad a los siguientes niveles:

- a. Directorio;
- b. Alta Gerencia;
- c. Unidad o Funcionario Encargado AS; y,
- d. Auditoría Interna.

Artículo 10.- Funciones y Responsabilidades del Directorio

El Directorio es responsable de que la Institución cuente con una estrategia adecuada para la gestión del riesgo AS, para ello tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Aprobar la implementación de un adecuado marco para gestionar los riesgos AS, teniendo en cuenta las dimensiones y la complejidad de sus operaciones, la periodicidad de revisión anual o cada vez que se produzcan, a juicio de

la Institución, hechos o situaciones de relevancia sobre este riesgo.

2. Aprobar la Política AS y el manual de procedimientos AS, los que permitan identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar el riesgo AS.
3. Conocer y aprobar el informe sobre la gestión del riesgo AS, referido en el Artículo 16 de la presente Norma, incluyendo la autoevaluación sobre la efectividad de SARAS, de conformidad a lo señalado en el Anexo No.2 de la presente Norma. El Directorio podrá requerir la presentación de informes adicionales o complementarios en el momento que éste lo considere pertinente.
4. Asignar los recursos necesarios y competentes para la adecuada gestión de los riesgos AS, procedimientos, metodología y personal multidisciplinario adecuados.
5. Aprobar una estructura que asegure el funcionamiento, la implementación y la administración de los riesgos AS.
6. Aprobar los créditos, según los límites de aprobación establecidos en la institución, observando los lineamientos establecidos en la Política AS, relacionados con la gestión del riesgo AS.
7. Decidir la suspensión, cancelación o vencimiento anticipado de un crédito u operación basada en incumplimientos de la presente Norma, que proponga la Alta Gerencia, de conformidad con lo establecido en el contrato de crédito con el cliente.

Artículo 11.- Funciones y Responsabilidades de la Alta Gerencia

Con relación a la implementación de la estrategia adecuada para la gestión del riesgo AS, la Alta Gerencia tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Asegurarse se elaboren reportes y se apliquen controles de los procesos y procedimientos para la puesta en práctica y funcionamiento de la gestión de riesgos AS aprobada por el Directorio.
2. Aprobar el informe sobre la gestión del riesgo AS, incluyendo la autoevaluación de la efectividad del SARAS, de conformidad al Anexo No. 2 de la presente Norma, elaborado por la Unidad o Funcionario Responsable AS, para su posterior presentación y aprobación por parte del Directorio. Este informe debe realizarse al menos una vez al año.
3. Aprobar las políticas, procesos y procedimientos necesarios para la adecuada implementación del SARAS, a consideración de la propuesta desarrollada por la Unidad o Funcionario Responsable AS. Estas políticas, procesos y

- procedimientos serán presentados para discusión y aprobación por el Directorio.
4. Aprobar los créditos, según los límites de aprobación establecidos en la institución, observando los lineamientos establecidos en la Política AS, relacionados con la gestión del riesgo AS.
 5. Verificar que la Unidad o Funcionario Responsable AS realice las evaluaciones AS, de conformidad con lo dispuesto en la presente Norma y las políticas, procedimientos y manuales aprobados para estos efectos por la institución, así como dar seguimiento a través del área o áreas que corresponda de las recomendaciones de condicionalidad que han sido debatidas con el comité de crédito, en materia del riesgo AS.
 6. Asegurar que la administración de riesgos AS trabaje en coordinación con la administración de los demás riesgos.
 7. Informar al Directorio, al menos una vez al año los principales asuntos relacionados con la gestión de riesgos AS.

Artículo 12.- Funciones y Responsabilidades de la Unidad o Funcionario Encargado del Riesgo AS

La institución debe contar con una Unidad o un Funcionario especializado encargado del riesgo AS, lo cual será establecido en función del tamaño y complejidad de sus operaciones crediticias, esto estará sujeto a la aprobación de su Directorio. La gestión del riesgo AS es inherente a toda la institución y debe efectuarse desde las evaluaciones y aproximaciones de negocios, por lo que las áreas de negocios y aprobación del crédito tienen la obligación de identificar, aplicar la lista de exclusión y del seguimiento. La coordinación, evaluación y control del riesgo AS debe estar a cargo de una Unidad o Funcionario Responsable, especializado en la materia, quien debe contar con independencia de las áreas de negocios y las que autorizan operaciones, desempeñando sus funciones y tareas, evitando realizar actividades correspondientes a otras áreas que puedan generar conflictos de intereses.

La Unidad o Funcionario Responsable AS tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Elaborar el borrador de la Política y Manuales de Procedimientos AS, a efectos de ser sometidos a la aprobación del Directorio.
2. Aplicar el SARAS en el otorgamiento del crédito y gestión de operaciones, en apoyo de las demás áreas involucradas de la institución.
3. Evaluar los riesgos AS, discutir y proponer las medidas de gestión AS y monitorear el desempeño del mismo.

4. Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión de riesgos AS.
5. Informar al nivel de quien depende sobre la detección de posibles deficiencias que se produzcan en la aplicación de las políticas, procesos y procedimientos del SARAS y proponer las correcciones necesarias.
6. Realizar las evaluaciones AS de conformidad a la política, procedimientos y manuales aprobados por el Directorio sobre la materia, así como dar seguimiento a las recomendaciones de condicionalidad que se debatan en los distintos Comités de la institución, específicamente aquellas relacionadas con aspectos AS, con apoyo del resto de las áreas que correspondan.
7. Implementar los procedimientos para verificar las medidas de mitigación a aplicar o implementadas por sus clientes y su respaldo documental, con apoyo del resto de las áreas que correspondan.
8. Otras que la Alta Gerencia considere necesarias para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 13.- Funciones y Responsabilidades de Auditoría Interna

La función de auditoría interna debe programar y ejecutar la evaluación de suficiencia y aplicación de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo AS, de acuerdo a un enfoque basado en riesgos, incorporando estas actividades al Plan de Trabajo Anual de Auditoría Interna.

Artículo 14.- Manual de Procedimientos AS

El Manual de Procedimientos AS debe contener como mínimo disposiciones relacionadas con los siguientes aspectos:

- a. Lista de Exclusión;
- b. Metodología de Categorización de Riesgos;
- c. El procedimiento de Debida Diligencia AS;
- d. Niveles de autoridad para toma de decisiones; y,
- e. Sistema de Monitoreo.

Artículo 15.- Categorización de Riesgo AS

La institución debe definir una metodología para la categorización del riesgo AS a otorgar al proyecto de inversión que está financiando al cliente. En esta categorización debe considerar al menos la magnitud de sus posibles riesgos e impactos ambientales y sociales, tomando en cuenta factores adicionales, como la ubicación geográfica, la naturaleza de la actividad, contexto, la capacidad, organización, compromiso y recursos orientados al desempeño AS establecido por el cliente, utilizando para estos efectos las siguientes categorías:

1. Categoría A: Proyectos de inversión con potenciales riesgos y/o impactos adversos significativos ambientales y sociales que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
2. Categoría B: Proyectos de inversión con potenciales riesgos y/o impactos adversos limitados ambientales y sociales, que son escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación; y,
3. Categoría C: Proyectos de inversión que supongan riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos o no adversos.

La categoría de riesgo debe ser evaluada y monitoreada por la institución, de conformidad a la periodicidad establecida en la política y en el Manual de Gestión AS, debiendo hacer los ajustes que correspondan, mismos que deben estar debidamente sustentados.

La categorización está sujeta a cambiar en la medida que información nueva o más completa justifique asignarle una categoría diferente a la inicial o anterior. Asimismo, debe asignarse tendencias a las categorizaciones de: Estable, favorable (a menor riesgo) o desfavorable (a mayor riesgo) para un horizonte mínimo de seis (6) meses.

Artículo 16.- Informe Gestión de Riesgo AS

La institución debe elaborar al menos una vez al año un Informe sobre la Gestión del Riesgo AS, la cual contendrá entre otros, los siguientes aspectos:

- a. Categorización de Riesgo AS de su cartera crediticia y operaciones incluyendo aquellas con sus partes relacionadas;
- b. Asuntos relevantes sobre Riesgo AS;
- c. Impactos en las carteras durante el último año;
- d. Resultados de las quejas atendidas por sus clientes, presentadas por las partes interesadas o afectadas de un proyecto de inversión;
- e. Autoevaluación de SARAS; y,
- f. Otros eventos de riesgo relevantes.

La información antes detallada debe incorporarse al Informe de Gestión Integral de Riesgos en una sección específica relacionada con la gestión de riesgo AS.

Artículo 17.- Integración de SARAS a los Procesos de Crédito y de Operaciones

La institución debe integrar el SARAS a todo el proceso de crédito y de las operaciones sujetas a la presente Norma, incluyendo la recopilación y análisis de datos, funciones y responsabilidades, resultados esperados y temas claves, que deben ser tratados de forma sistemática, en las siguientes fases del crédito:

- a. Análisis: En esta fase se debe definir el alcance y naturaleza de la operación financiera, verificando la actividad dentro de la lista de exclusión, así como realizar la clasificación preliminar de su nivel de riesgo. Esta última determinará los requisitos AS a ser aplicados durante el análisis. Esta fase debe tener como mínimo los siguientes alcances:

- Identificación del Riesgo AS que se genere en las actividades o proyectos de inversión del cliente, o en el destino de los fondos, considerando el cumplimiento de la disposiciones legales y normativas vigentes, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales, de acuerdo a ley.
- Incluir variables o criterios AS en el proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento del crédito, teniendo en cuenta la magnitud de sus impactos y riesgos, estableciendo las medidas de prevención, mitigación, corrección o compensación.
- Durante el proceso de debida diligencia del cliente, debe evaluarse la naturaleza y alcance de las operaciones de un cliente, utilizando formularios de información AS, listas de verificación y directrices del sector. Esta actividad puede ir desde un mínimo control documental, realización de cuestionarios, hasta visitas de campo, sumada a una evaluación exhaustiva y la realización de análisis por técnicos expertos en la materia. Las acciones de debida diligencia serán aplicadas en función a la categorización de riesgo realizada por la institución, incluyendo la evaluación de los tratados, convenios y acuerdos internacionales que sean de cumplimiento de acuerdo a ley, esto último aplicado especialmente a los clientes con actividades o proyectos de inversión de mayor riesgo. Para estos efectos deben considerarse lo dispuesto en el Anexo 3 de la presente Norma.

A partir de la revisión de los aspectos referidos en esta fase, la institución debe determinar los requisitos e incluirlos en un plan de acción AS.

- b. Aprobación: En esta fase debe considerarse lo siguiente:
 - Elaboración de un plan de acción AS, en donde deben detallarse las acciones necesarias, para que el cliente cumpla oportunamente las exigencias AS requeridas, con sus respectivos plazos

- y documentación soporte, cuando correspondan.
- Los contratos deben incluir cláusulas adicionales con disposiciones claras sobre las responsabilidades e incumplimientos, tanto del cliente como la institución, en materia de gestión del riesgo AS.
 - Informes sobre cumplimiento. Una vez aprobado el crédito u operación, corresponde a la Institución obtener del cliente la información periódica sobre el cumplimiento del Plan de Acción AS conforme al cronograma establecido.
- c. Supervisión o Monitoreo: La institución debe evaluar los riesgos existentes y emergentes asociados con las operaciones durante la existencia de la relación, así como verificar el cumplimiento continuo del cliente con las cláusulas contractuales AS, tales como: visitas de campo y verificación de documentación, entre otros. La frecuencia y el grado de monitoreo dependerá de la categorización de riesgo que le asigne la institución al cliente o proyecto de inversión. En esta fase deben considerarse las siguientes acciones:
- Elaborar informes AS sobre el cliente, documentando las medidas de mitigación, gestión y decisiones adoptadas durante el proceso de debida diligencia AS con el cliente, así como sus conclusiones y recomendaciones. Adicionalmente, deben incluirse los asuntos de seguimiento sistemático AS relacionados con el cliente durante el proceso de crédito o desarrollo de proyecto. Estos informes deben integrarse al expediente de crédito u operación.
 - Evaluar la implementación de cualquier medida de mitigación especificada en el Plan de Acción AS.
 - Verificar la vigencia de permisos, habilitaciones y licencias AS.
 - Verificar las multas y sanciones impuestas al cliente por el incumplimiento al marco legal vigente.
 - Revisar los informes recientes emitidos por el regulador o la autoridad de control que confirmen el cumplimiento de las normas vigentes en materia ambiental y social.
 - Revisar los hechos AS que incluyan accidentes o incidentes importantes asociados con las operaciones del cliente o su proyecto de inversión.
 - Dar seguimiento a medios de comunicación y redes sociales, específicamente aquellas

noticias relacionadas con problemas AS del cliente o su proyecto de inversión.

- Atender quejas presentadas por las partes interesadas sobre un cliente o su proyecto de inversión.
- Requerir al cliente un plan de acción AS, informes o intensificar el monitoreo y su profundidad, ya sea por parte del cliente, supervisión por terceros independientes o autoridades reguladoras.

Artículo 18.- Aspecto a Incluir en los Contratos de Créditos asociados al Riesgo AS

Los contratos de crédito asociados a las operaciones de crédito de los clientes a los cuales se les aplique el SARAS, deben contener cláusulas relacionadas con las obligaciones asumidas por el cliente en materia AS, las cuales como mínimo serán las siguientes:

- a. Cumplir con los requisitos establecidos en las regulaciones ambientales y sociales, así como de los tratados, convenios y acuerdos internacionales que sean de estricto cumplimiento de acuerdo a Ley, así como con los parámetros adoptados por la institución para la implementación del SARA.
- b. Presentar a la institución toda la información necesaria para el desarrollo de la debida diligencia ambiental y social de sus actividades, así como la documentación de soporte para los requisitos establecidos en el plan de acción AS para su monitoreo y seguimiento.
- c. Dar cumplimiento al Plan de Acción AS, acordado entre el cliente y la institución.
- d. Permitir a la institución el libre acceso a todas las instalaciones para validar la información, cumplimiento de planes y realizar las evaluaciones de campo que esta considere necesarias.
- e. Cumplir con los términos y condiciones de los permisos otorgados.
- f. Autorizar a la institución a declarar vencido anticipadamente el crédito u operación basada en el nivel de riesgo del cliente o proyecto de inversión, detallando las causales de esta cancelación anticipada.
- g. En caso de proyectos con categoría de Riesgo AS "A", el cliente debe exigir y verificar que sus proveedores principales apliquen mejores prácticas AS, quedando autorizada la institución a requerir la información necesaria para su validación, tales como contratos entre cliente y proveedor, u otros que se consideren necesarios, debiendo incluir esta facultad en los contratos de crédito entre la institución y el cliente. Cuando los proyectos tengan una categoría de Riesgo AS "B" o "C", queda a discreción de la institución la aplicación de este literal.

**CAPÍTULO III
DE LAS DISPOSICIONES FINALES Y
TRANSITORIAS**

Artículo 19.- Reportes de información

Las instituciones deberán remitir a más tardar el 31 de enero de cada año, el Informe de Gestión de Riesgo AS, referido en el Artículo 16 de la presente Norma, adjuntando la Certificación del Punto de Acta de la Sesión del Directorio en donde se dio por aprobado dicho informe.

La Comisión mediante Circular emitida por el área técnica que corresponda, establecerá los requerimientos de información relacionados a las operaciones de crédito a las cuales se les aplique

el SARAS, incluyendo el medio del reporte y su periodicidad.

Artículo 20.- Supervisión

La Comisión por medio de sus órganos técnicos evaluará el grado de cumplimiento de las instituciones sobre las disposiciones contenidas en la presente Norma, requiriendo a su vez las acciones correctivas que correspondan para garantizar una gestión eficiente del Riesgo AS.

Artículo 21.- Plazo de Implementación

Las instituciones deben adecuarse a las disposiciones contenidas en la presente Norma en un plazo máximo de veinticuatro (24) meses, contados a partir del 1 de enero de 2021, ejecutando las siguientes actividades dentro de los plazos que se detallan a continuación:

Actividad	Plazo (Meses)
1. Evaluación de la Cartera Crediticia y Categorización del Riesgo AS	6
2. Aprobación de la Política, Manual y Procedimientos AS.	18
3. Aplicación del SARAS.	24

La Comisión, cuando lo considere necesario, requerirá a las instituciones sujetas a la presente Norma, la presentación de las evidencias a través de las cuales se pueda verificar el cumplimiento de cada una de las actividades dentro de los plazos señalados.

2. Las disposiciones señaladas en la presente Norma, será aplicables a las nuevas operaciones crediticias otorgadas, una vez vencido el plazo de implementación establecido en el Artículo 21 de la Norma contenida en la presente Resolución. Lo anterior, sin perjuicio de considerar la cartera crediticia actual para efectos de la evaluación y asignación de la categoría de riesgo, referida en el Artículo 15 de esta misma Norma.
3. Instruir a la Secretaría General de esta Comisión, que remita la presente Resolución, a la Gerencia Administrativa para que ésta la envíe al Diario Oficial La Gaceta, para efectos de su publicación.
4. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, para los efectos legales que correspondan.

5. Comunicar la presente Resolución a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones y a la Gerencia de Riesgos, para los efectos que correspondan.

6. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. ... Queda aprobado por unanimidad. ... F) **ETHEL DERAS ENAMORADO**, Presidenta; **JOSÉ ADONIS LAVAIRE FUENTES**, Comisionado Propietario; **EVASIO A. ASECIO**, Comisionado Propietario; **MAURA JAQUELINE PORTILLO G.**, Secretaria General”.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los tres días del mes de agosto de dos mil veinte.

MAURA JAQUELINE PORTILLO G.
Secretaria General

4 A. 2020.

Anexo No. 1

Lineamientos Mínimos para Identificar las Operaciones Financieras Sujetas a la Gestión del Riesgo AS y Asignación de la Categoría de Riesgo AS

Para la identificación de las operaciones financieras que serán sujetas a la gestión del riesgo AS y para la asignación de su categoría de riesgo AS, la institución del sistema financiero en base a argumentos técnicos o mejores prácticas internacionales, debe considerar los siguientes criterios mínimos:

1. La categorización se hará de acuerdo a lo establecido en el Artículo 15 de esta Norma.
 2. Las actividades y sectores corresponden a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).
 3. La Secretaría de Estado en los Despachos de Recursos Naturales y Ambiente (Mi Ambiente) establece su tabla de categorización ambiental que pueden tomarse como punto de partida, en coherencia con el Artículo 15 de esta Norma, debiendo gestionar el riesgo ambiental y social de manera consistente.
 4. Considerando lo anterior y en aplicación de SARAS, los siguientes factores críticos son activadores para una categorización de riesgo AS más estricta por parte de la institución:
 - a. Para asignar una categoría de riesgo AS A o B y aplicar gestión AS profunda con prácticas internacionales, debe considerarse lo siguiente:
 - i. Espacio geográfico en área ambientalmente frágil, como las detalladas en el Anexo 2 de la categorización de Mi Ambiente. Para este efecto, aplican las fragilidades determinadas en estudios realizados por el cliente o la institución, por ejemplo los recursos arqueológicos, etc.
 - ii. El desplazamiento o reasentamiento de personas.
 - iii. Afectación a comunidades como ser pueblos indígenas, etnias o grupos vulnerables.
 - b. Cambio de uso de suelo.
 - c. Fuentes de agua en la zona del proyecto, ya sean éstas limitadas o que la limiten por la operación.
 - d. Impactos por extensión territorial de la operación.
 - e. Impactos acumulativos que pueda causar o contribuir un aumento del riesgo AS, por ejemplo: en operaciones en zonas donde ya hay operaciones de otras personas, integración hacia adelante o atrás, entre otros.
 - f. Tenencia de la tierra.
 - g. Almacenamiento, manejo, tratamiento o disposición de sustancias peligrosas.
 - h. Contaminación por ruido, desechos, agua, entre otros.
 - i. Otros factores críticos relevantes.
5. En todos los proyectos con riesgo ambiental o social alto, debe incorporar un mecanismo de consulta con la comunidad de las actividades a realizar por el proyecto de inversión.
6. Los proyectos de inversión relacionados con las actividades de Petróleo, Gas e Hidrocarburos, Sector Energía y Sector Minero, serán considerados en la categoría de mayor riesgo AS, siendo obligatorio la aplicación del SARA.
7. En algunos sectores dentro de la tabla de categorización de Mi Ambiente, es necesario considerar en adición lo siguiente:
 - a. Sector: Agropecuario
 1. La gestión de efluentes.
 2. En las actividades que no se cuenta con rangos para categorizar proyectos de inversión como categoría 4, la institución debe establecer un parámetro para su categorización.
 3. Analizar los casos en que la operación tenga integración, por ejemplo que incluya cultivo y el beneficio, etc.
 4. Disponibilidad de agua para riego o su afectación.
 - b. Sector: Biodiversidad
 1. Las especies que se manejan son amenazadas o protegidas.
 - c. Subsector: Cultivos
 1. Analizar los casos en que la operación tenga integración, por ejemplo: que incluya cultivo y el beneficio, etc.
 2. Disponibilidad de agua para riego o su afectación.
8. Se pueden utilizar como referencia las prácticas internacionales, como las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC), sus documentos de orientación y otros de IFC sobre gestión de riesgo AS.

Anexo No. 2
Autoevaluación de SARAS

Institución: _____

Fecha: _____

No.	Elemento	Grado de la Evaluación	Justificación del Grado de Evaluación
1	Definición de los objetivos de la Política AS y el compromiso del Directorio para que la Alta Gerencia implemente los mecanismos y destine los recursos necesarios a fin de mitigar los efectos adversos del riesgo AS.		
2	La verificación del cumplimiento de los requisitos de licencias o permisos en materia ambiental, social, de salud, seguridad y trabajo, establecidos por los tratados o convenciones ratificados por el país, las leyes nacionales a nivel de gobierno central o las municipalidades y las exigidas por relaciones contractuales, según corresponda.		
3	Los procedimientos y criterios para identificar, evaluar y gestionar sistemáticamente el riesgo AS, realizando la debida diligencia y monitoreo del desempeño del cliente; verificando la lista de exclusión y categorizando las operaciones en función a su riesgo AS.		
4	La capacitación y orientación al personal de todas las áreas involucradas para que comprenda el impacto potencial del riesgo AS y de esa manera gestionarlos en términos operativos.		
5	Procedimientos para verificar las medidas de mitigación a aplicar o implementadas por sus clientes y su respaldo documental.		
6	Compromiso explícito con la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad.		
7	Capacidad organizacional y competencias técnicas para la evaluación del riesgo ambiental y social.		
8	Procedimientos para responder en caso de situación de crisis ambiental y social en proyectos de inversión.		
9	Compromiso del Directorio y Alta Gerencia de la institución con la sostenibilidad desde el enfoque de gestión del riesgo ambiental y social.		
10	Integración con otras áreas o equipos críticos dentro de la institución en materia de riesgo ambiental y social (legal, comunicaciones, etc.).		
11	Apetito e interés institucional para robustecer la gestión del riesgo ambiental y social.		
	CALIFICACIÓN FINAL ^{1/}		

Grado de la Evaluación:

1. **Fuerte:** El SARAS no presenta deficiencias y su implementación es funcional y adecuada para gestionar el riesgo AS.
2. **Adecuado:** El SARAS presenta algunas deficiencias no significativas, las cuales no representan un alto impacto material para la institución y su implementación es moderadamente efectiva.
3. **Necesita mejorar:** El SARAS tiene deficiencias significativas, cuya corrección no es compleja para lograr gestionar el riesgo AS y su implementación es escasamente efectiva.
4. **Débil:** El SARAS presenta deficiencias muy significativas, cuya corrección es compleja para lograr gestionar el riesgo AS y su implementación no es efectiva.

Calificación Final ^{1/}

Esta calificación corresponderá al grado de evaluación que más se repita, en caso de empate, se asignará la de menor grado. Por ejemplo: Fuerte=4, Adecuado=1, Necesita Mejorar=4 y Débil=2, entonces la calificación final será "Necesita Mejorar".

Anexo No. 3**Información a recibir del Cliente y validar en el Proceso de Debida Diligencia**

a) Antecedentes:

- Identificación del área de influencia;
- Información sobre la línea de base ambiental y social;
- Condiciones económicas y sociales en el área de influencia, incluyendo antecedentes sociales previos y una evaluación de la gobernanza y potencial de desarrollo del área de influencia;
- Antecedentes del cliente, de las sociedades bajo el control del cliente, o de las previamente involucradas con el proyecto de inversión respecto a sus capacidades (personal experimentado y recursos dedicados) para gestionar el cuidado del medio ambiente y la relación entre el cliente y la comunidad.

b) Requisitos Ambientales: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las regulaciones ambientales y sociales, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales que sean de cumplimiento de acuerdo a ley.

c) Evaluación de potenciales impactos y según corresponda sobre:

- Calidad del aire y cantidad y calidad del agua, incluyendo el agua del subsuelo.
 - Desarrollo sostenible y uso de recursos naturales renovables y no renovables.
 - Aspectos socio-económicos asociados a la adquisición y uso de la tierra y el agua.
 - Reasentamiento y desplazamiento económico involuntario.
 - Pueblos indígenas y las comunidades en el área de influencia.
 - Datos acumulativos sobre otras actividades económicas existentes que se vean afectadas directa o indirectamente por el desarrollo del proyecto de inversión.
 - Evaluar posibles disparidades económicas entre los trabajadores del proyecto de inversión y la población del área de influencia.
 - Otros riesgos AS que la institución determine que los impactos son potencialmente significativos.
- d) Medidas de mitigación según corresponda relacionadas con:
- Uso de sustancias peligrosas, salud ocupacional y seguridad, gestión de riesgos como incendios y seguridad de la vida.
 - Aseguramiento de producción eficiente, entrega y uso de energía, control de la contaminación (líquidos efluentes y emisiones atmosféricas) y residuos sólidos y químicos.
 - Adopción de medidas para la protección de la salud humana, los bienes culturales y la biodiversidad, incluyendo especies en peligro de extinción y los ecosistemas frágiles. La consideración de programas de compensación tales como programas de adquisición de tierras y reubicación de poblaciones que compensen razonablemente los impactos.
 - Plan para el personal y servicios de seguridad relacionados al proyecto de inversión, incluyendo el aseguramiento que dicho personal de seguridad está entrenado para ejercer el apropiado uso de la fuerza, incluyendo armas de fuego, de acuerdo a prácticas internacionales, así como la consulta y coordinación con fuerzas de seguridad del Estado para el uso apropiado de éstos.
 - Plan para el cierre o la clausura del proyecto de inversión, de cualquier instalación que ya no sea de uso productivo, la cual se desmantelará y eliminará

adecuadamente y que las tierras, cuerpos de agua, hábitat u otros recursos deberán ser razonablemente restaurados, estableciendo una declaración sobre si dicho plan se ha divulgado a las comunidades afectadas o si incorpora un cronograma verificable para su divulgación.

- Plan de respuesta a emergencias.
 - Para otros riesgos AS que sea potencialmente significativos, detallar las medidas que el cliente tomará para mitigar tal riesgo AS (identificar y anticipar, evitar, reducir, compensar).
- e) Participación y diálogo considerando lo siguiente:
- La identificación y participación efectiva de las comunidades en el área de influencia de manera continuada, estructurada y culturalmente adecuada.
 - En el caso de proyectos con potenciales impactos significativos adversos en las comunidades en el área de influencia, verificar que se haya realizado un proceso de consulta y participación informada; y, si el cliente adaptó su proceso de consulta, verificando que consideró los riesgos e impactos del proyecto, la fase de desarrollo del proyecto, las preferencias lingüísticas de las comunidades del área de influencia, sus procesos de toma de decisiones y las necesidades de grupos desfavorecidos y vulnerables.
 - Verificar si el proceso de consulta estuvo exento de manipulación externa, interferencias, coacciones e intimidación.
 - Asegurarse que, para facilitar la participación de las comunidades en el área de influencia, el cliente de manera proporcional a los riesgos e impactos del proyecto, puso a disposición de las comunidades en el área de influencia la correspondiente documentación de la evaluación en el idioma local y de forma culturalmente adecuada.
- f) Mecanismo de Quejas:
- Confirmar que exista un mecanismo de queja para recibir y facilitar la resolución de las preocupaciones y las quejas relacionadas con el desempeño ambiental y social del proyecto de inversión.
 - Revisar si el mecanismo de quejas está adecuado a los riesgos e impactos del proyecto de inversión y si las comunidades en el área de influencia fueron y son sus principales usuarios.
 - Asegurarse que se ha procurado resolver las preocupaciones con prontitud, empleando un proceso

de consulta comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso, sin costos y sin represalia alguna para quienes plantearon el asunto o la preocupación.

- Revisar si el mecanismo de queja establecido no impide el acceso a recursos administrativos o judiciales.
- Verificar que el cliente informó a las comunidades en el área de influencia acerca del mecanismo de quejas durante el proceso de participación.

Las acciones mínimas por parte de las instituciones para los clientes o sus proyectos de inversión dependerán de la categoría de riesgo que establezca la institución. Asimismo, para la aplicación de los requisitos establecidos en este Anexo 1, las instituciones podrán utilizar de forma complementaria y como referencia las prácticas internacionales, entre ellas las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional, IFC por sus siglas en inglés, sus documentos de orientación y otros documentos emitidos por IFC al respecto.

4 A. 2020.

La EMPRESA NACIONAL DE ARTES GRÁFICAS le ofrece los siguientes servicios:

LIBROS
FOLLETOS
TRIFOLIOS
FORMAS CONTINUAS
AFICHES
FACTURAS
TARJETAS DE PRESENTACIÓN
CARÁTULAS DE ESCRITURAS
CALENDARIOS
EMPASTES DE LIBROS
REVISTAS.