



ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Fecha Aprobación

Febrero 2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCION	1
2. POLÍTICAS RELATIVAS AL MANUAL	1
2.1. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	1
2.2. DESTINATARIOS DEL MANUAL.....	1
2.3. NATURALEZA RESERVADA DEL MANUAL.....	1
2.4. ELABORACION Y ACTUALIZACION DE LAS POLITICAS DE GESTION DE RIESGO AMBIENTAL.....	1
3. PRINCIPIOS	1
4. ORGANIZACIÓN INTERNA	1
4.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.....	1
4.1.1. DIRECTORIO.....	1
4.1.2. COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	2
4.1.3. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGO.....	2
4.1.4. UNIDAD DE RIESGOS.....	2
4.1.5. ÁREA COMERCIAL.....	3
4.1.6. AUDITORIA INTERNA.....	3
5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES	1
6. POLÍTICA OPERATIVA	1
7. LISTA DE EXCLUSION	1

Elaborado	Vigente desde:	Uso	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	Interno	3	Febrero - 2020	

**Capítulo
1****INTRODUCCION**

La preservación del medio ambiente es hoy uno de los principales retos para el desarrollo sostenible de la humanidad y la continuidad de los modelos económicos y empresariales. El sector financiero, como agente promotor del desarrollo y crecimiento empresarial de un país, tiene de manera directa o indirecta un impacto sobre el medio ambiente.

Banco Guayaquil consciente con los Principios de Responsabilidad Social Empresarial desea implementar dentro de sus objetivos institucionales y en sus políticas de gestión e inversión, consideraciones ambientales que mantengan sus productos y servicios dentro de un mercado cada vez más competitivo y demandante de acciones socialmente responsables.

Como institución dedicada a realizar operaciones financieras en Ecuador, consciente de aplicar acciones enfocadas al logro del desarrollo sostenible, se compromete a promover la mejora del desempeño ambiental y social de los clientes, identificando, gestionando y controlando los riesgos ambientales y sociales de los financiamientos claves, sobre la base del cumplimiento de la normativa nacional aplicable; garantizando la calidad del servicio, para lo cual proporciona los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios, fomenta el desarrollo de capacidades del personal en estos temas, y trabaja bajo un enfoque de mejora continua.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 1 - Página 1 de 1

**Capítulo
2**

POLÍTICAS RELATIVAS AL MANUAL

2.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

El presente Manual de Políticas tiene como objetivo:

Establecer los principios, ámbito de aplicación, elaboración, revisión, aprobación, difusión y control de la Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social del Banco, a través de la participación activa de las áreas y empleados del Banco.

2.2. DESTINATARIOS DEL MANUAL

Estas políticas son de aplicación obligatoria por parte de todos los empleados del Banco de Guayaquil y sus subsidiarias que tengan relación directa o indirecta con la gestión de riesgo ambiental.

El desconocimiento de políticas o procedimientos que han recibido normal difusión, no será justificación frente a las consecuencias de inobservancia.

2.3. NATURALEZA RESERVADA DEL MANUAL

Por ser este Manual el compendio de la experiencia del Banco, el mismo es de uso exclusivo de los funcionarios involucrados en el proceso de gestión de riesgo ambiental. Queda terminantemente prohibida la reproducción total o parcial del presente Manual. Su control está a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos.

2.4. ELABORACION Y ACTUALIZACION DE LAS POLITICAS DE GESTION DE RIESGO AMBIENTAL

La responsabilidad de elaboración y actualización de las políticas de gestión de Riesgo Ambiental reposan en el Directorio, Comité de Administración Integral de Riesgos y Unidad de Riesgos del Banco; y su cumplimiento es responsabilidad de las unidades involucradas en el proceso de gestión de riesgo ambiental.

Políticas de Aprobación.-

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 2 - Página 1 de 2

Toda recomendación, sin perjuicio de quién provenga, será hecha por escrito a la Vicepresidencia de Riesgos, quien evaluará las adiciones o modificaciones propuestas y las presentará al Comité de Administración Integral de Riesgos con su recomendación de aprobación, modificación o negación.

El Comité de Administración Integral de Riesgos evaluará de igual modo las recomendaciones de la Vicepresidencia de Riesgos y decidirá la recomendación al Directorio del Banco de Guayaquil o su negación.

El Directorio del Banco de Guayaquil, evaluará y aprobará o negará las adiciones o modificaciones propuestas por el Comité de Administración Integral de Riesgos.

Políticas de Cumplimiento.-

Como norma general el no acatar las políticas contenidas en este manual se considerará una falta que será observada y considerada para proceder conforme a lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco de Guayaquil, y/o de ser el caso con la aplicación de las penas previstas en la Ley.

El Departamento de Auditoria revisará dentro de su plan de trabajo anual, el cumplimiento y buen manejo que los usuarios den a este manual.

Políticas de Actualización.-

La actualización de este Manual estará a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos, con la revisión y recomendación del Comité de Administración Integral de Riesgos y la posterior aprobación del Directorio.

La revisión dependerá de los cambios en el entorno o por definiciones internas que se susciten y que representen un cambio necesario para mantener actualizada la presente política y pueda cumplir con su finalidad.

Le revisión general de este manual será permanente y podrá modificar exclusivamente las páginas que experimenten cambios, en las que quedará establecido el número y fecha de revisión, dicha revisión deberá cumplir con las políticas de aprobación establecidas para este manual.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 2 - Página 2 de 2

**Capítulo
3****PRINCIPIOS**

Los principios bajo los cuales se desarrolla la Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social del Banco de Guayaquil son:

1. La responsabilidad social y ambiental es uno de los valores corporativos del Banco.
2. El Banco fomentará la práctica interna de la responsabilidad ambiental.
3. El Banco procurará incentivar en sus clientes y proveedores, la observancia de la legislación ambiental vigente que les sea aplicable.
4. El Banco procurará cumplir con las mejores prácticas en materia ambiental y financiera; y, con los convenios y tratados internacionales de los que el Ecuador es signatario en esta materia.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 3 - Página 1 de 1

**Capítulo
4****ORGANIZACIÓN INTERNA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE
LAS UNIDADES INVOLUCRADAS EN EL
PROCESO DE GESTION DE RIESGO
AMBIENTAL Y SOCIAL**

La elaboración, revisión, aprobación, difusión y control del cumplimiento de lo dispuesto en la política de Gestión Ambiental, involucra a las siguientes áreas y Comités:

- Directorio
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Unidad de Riesgos
- Área Comercial
- Auditoría Interna

4.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**4.1.1. DIRECTORIO**

- a. Conocer y comprender los riesgos inherentes a la estrategia de negocio en materia de gestión de riesgo ambiental que asume la institución;
- b. Aprobar las políticas y metodologías que permitan una eficiente administración del riesgo ambiental, las mismas que deberán ser actualizadas permanentemente de acuerdo a las situaciones que se presenten en el mercado.
- c. Informarse periódicamente sobre la implementación y el cumplimiento de las políticas aprobadas; sobre los riesgos ambientales asumidos y su evolución;

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 4 - Página 1 de 3

- d. Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades de acuerdo con la estrategia del negocio, con las normas legales y estatutarias y en cumplimiento a las políticas internas de gestión de riesgo ambiental;

4.1.2. COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

La responsabilidad del Comité de Gobierno Corporativo con respecto al SARAS, es la de verificar que el banco cumpla con las estrategias, políticas y procedimientos para la administración de riesgos ambientales y sociales.

4.1.3. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGO

- a. Proponer las estrategias, políticas y metodologías de gestión de riesgo ambiental, y someterlos a la aprobación del directorio;
- b. Asegurarse de la correcta implantación de políticas y metodologías de gestión de riesgo ambiental;
- c. Establecer planes de difusión y capacitación de las políticas, establecidas por el directorio y vigilar su cumplimiento;
- d. Vigilar porque las políticas de SARAS estén siendo efectivamente aplicadas de manera integral en la institución;

4.1.4. UNIDAD DE RIESGOS

- a. Proponer al Comité de Administración Integral de Riesgos de la entidad las políticas de gestión de riesgo ambiental, de acuerdo con los lineamientos que fije el Directorio;
- b. Responsable de la implementación, Administración, Ejecución y mejora continua del SARAS.
- c. Elaborar y someter a consideración y aprobación del Comité de Administración Integral de Riesgos la metodología para identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales;
- d. Analizar y pronunciarse sobre la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades acorde con la estrategia del negocio, con sujeción a las disposiciones legales, normativas y

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 4 - Página 2 de 3

estatutarias, en cumplimiento del proceso de administración integral de riesgos;

- e.** Coordinar con organismos financieros nacionales e internacionales, públicos y privados, los aspectos ambientales de interés para el Banco;
- f.** Incluir en las políticas de crédito, los lineamientos para la evaluación de los impactos ambientales y sociales en los proyectos de los clientes, tomando en cuenta las mejores prácticas en gestión de riesgo ambiental, y presentar al Comité de Administración Integral de Riesgos para su aprobación;

4.1.5. ÁREA COMERCIAL.-

- a.** Proporcionar la documentación requerida por la Unidad de Riesgos para medir el riesgo ambiental de las propuestas de negocios;
- b.** Apoyar en la coordinación de inspecciones a los clientes para la gestión de las debidas diligencias inherentes a evaluar el Riesgo Ambiental de los potenciales clientes de crédito.

4.1.6. AUDITORIA INTERNA.-

- a.** Evaluar el cumplimiento y efectividad de las políticas, procesos y controles para la gestión del riesgo ambiental, y las metodologías para evaluarlo;
- b.** Velar por la implementación de todas las metodologías y procedimientos al igual que por el cumplimiento de los controles diseñados;

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 4 - Página 3 de 3

**Capítulo
5****POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE
RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES**

Banco Guayaquil, institución dedicada a realizar operaciones financieras en Ecuador, consciente de aplicar acciones enfocadas al logro del desarrollo sostenible, se compromete a promover la mejora del desempeño ambiental y social de los clientes, identificando, gestionando y controlando los riesgos ambientales y sociales de los financiamientos claves, sobre la base del cumplimiento de la normativa nacional aplicable; garantizando la calidad del servicio, para lo cual proporciona los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios, fomenta el desarrollo de capacidades del personal en estos temas, y trabaja bajo un enfoque de mejora continua.

Elaborado	Vigente desde:	Uso	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	Interno	3	Febrero - 2020	Capítulo 5 - Página 1 de 1

**Capítulo
6****POLÍTICA OPERATIVA**

- Se promoverá en los clientes el cumplimiento de la normativa ambiental y social (nacional y local), así como el cumplimiento de otros lineamientos ambientales y sociales recomendados por los organismos multilaterales como las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional IFC, a través de la implementación del SARAS.
- De ser el caso, generará productos financieros nuevos que les permita brindar financiamiento adicional a los clientes, para que estos puedan cumplir con la normativa ambiental y social; contribuyendo de esta manera, en los esfuerzos encaminados a la consecución de los objetivos del desarrollo sostenible.
- No se financiarán proyectos o actividades que se encuentran en la lista de exclusión aprobada por el banco, la cual será ampliamente difundida entre sus colaboradores y se detalla en la presente política en el capítulo 6.
- El sistema de administración de riesgos ambientales y sociales contempla los siguientes procesos: análisis, categorización, debida diligencia, aprobación y monitoreo del riesgo ambiental y social, los cuales se aplican en las diferentes etapas del ciclo de crédito.
- El SARAS aplica para financiamientos individuales o acumulados iguales o superiores a USD 500 000, para tipos de clientes que cuenten con riesgos ambientales y sociales significativos (altos, medios y bajos). Para precautelar y reducir riesgos financieros adicionales, también se han incluido dentro de este tipo de financiamientos a clientes con montos individuales o acumulados entre USD 250 000 y USD 500 000 con riesgos ambientales y sociales altos. Así también se ha establecido que los clientes con montos de crédito mayores iguales a USD 5 000 000 o costos totales de proyectos mayores iguales a USD 10 000 000 y con plazos de préstamo mayores iguales a 36 meses, aplican a evaluación por Normas de Desempeño IFC.
- Los contratos de crédito o documentos equivalentes deben incluir cláusulas, recomendaciones, planes de acción y/o compromisos

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 6 - Página 1 de 2

ambientales y sociales, si luego de la debida diligencia así se determina.

- Las operaciones financiadas y que contemplen compromisos ambientales y sociales, serán monitoreadas periódicamente, con la finalidad de constatar el cumplimiento de las acciones indicadas en el punto anterior, así como verificar que se mantiene el cumplimiento de la normativa ambiental y social vigente. El no cumplimiento puede generar nuevas acciones y hasta la definición de continuidad de relación crediticia, en función del riesgo financiero que represente.
- El Administrador y el Coordinador del SARAS velarán por el cumplimiento de los objetivos y metas del SARAS, e informarán sobre los resultados de la implementación a las partes interesadas correspondientes.
- El Comité de Administración Integral de Riesgos será la instancia que aprueben justificadamente cualquier excepción a las políticas de administración de riesgos ambientales y sociales, y/o a las condiciones estipuladas por la estructura organizativa del SARAS.
- Banco Guayaquil velará por la mejora continua del SARAS, para lo cual la alta dirección autorizará la realización de auditorías del sistema, con una periodicidad anual.
- Se incluirá una explicación del SARAS, dentro del proceso de inducción de los nuevos colaboradores, con un nivel de profundidad que responda a la relación que mantendrá con el sistema.
- Se efectuarán capacitaciones periódicas sobre SARAS al personal definido de la institución financiera, principalmente a las unidades de SARAS, riesgos y comercial, lo cual será coordinado con el Área de Talento y Cultura.
- El Área de Talento y Cultura asegurará el cumplimiento de los lineamientos correspondientes de la Norma de Desempeño IFC 2: Trabajo y Condiciones Laborales, en la matriz y sucursales del banco, como parte de la aplicación interna de directrices de gestión de riesgos ambientales y sociales. Complementariamente con esta actividad, el banco deberá ser un referente en la ejecución de esta norma, para motivar su réplica en los clientes del banco.
- Las políticas de administración de riesgos ambientales y sociales han sido incluidas en el Manual de Doctrina Crediticia y en el documento interno de aprobación de crédito.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 6 - Página 2 de 2

**Capítulo
7****LISTA DE EXCLUSION**

Los proyectos o actividades excluidas de financiamiento son los indicados a continuación:

1. Proyectos/actividades que son ilegales según las leyes y normas locales o acuerdos y convenciones internacionales ratificados;
2. Proyectos/actividades con impactos negativos sin mitigar, de importancia considerable en el ambiente o en grupos sociales vulnerables (personas de bajos recursos, poblaciones indígenas, etc.);
3. Proyectos/actividades que soliciten financiamiento para actividades de comercio exterior y a las que se les haya impuesto alguna medida a raíz de cuestiones ambientales (multas, sanciones, costos de limpieza o saneamiento, costos de la respuesta gubernamental, pagos por daños, encarcelación de altos ejecutivos de la empresa, disminución del valor de la garantía como consecuencia de daños u obligaciones en materia ambiental, etc.) que tenga un efecto considerable respecto de la capacidad de la empresa de cumplir las obligaciones del acuerdo de financiación;
4. Proyectos/actividades que realicen la producción, uso y/o comercialización de:
 - Sustancias que agotan la capa de ozono y que están siendo retiradas progresivamente del mercado internacionalⁱ;
 - Pesticidas, herbicidas y otros productos químicos peligrosos que se están retirando progresivamente del mercado o han sido prohibidos a nivel internacionalⁱⁱ;
 - Productos farmacéuticos que se están retirando progresivamente del mercado o han sido prohibidos a nivel internacionalⁱⁱⁱ;
 - Fibras de amianto sueltas (asbestos^{iv});
 - Compuestos de bifenilos policlorados^v (PCB);

ⁱ En el Protocolo de Montreal se incluye un listado de estas sustancias y las fechas que se establecieron como objetivo para su reducción y retiro del mercado (<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development/environment-and-natural-capital/montreal-protocol.html>)

ⁱⁱ Pesticidas y herbicidas que se están retirando progresivamente del mercado o han sido prohibidos según el Convenio de Rotterdam (www.pic.int) y el Convenio de Estocolmo (www.pops.int)

ⁱⁱⁱ Estos productos figuran en la “Lista consolidada de los productos cuyo consumo o venta han sido prohibidos, retirados, sometidos a restricciones rigurosas o no han sido aprobados por los gobiernos” de la Organización Mundial de la Salud.

^{iv} Material de construcción.

^v Sustancias químicas empleadas como aislantes eléctricos en transformadores, interruptores, condensadores y termostatos.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 7 - Página 1 de 3

- Contaminantes orgánicos persistentes^{vi} (COP);
 - Materiales radiactivos^{vii}, y
 - Otras sustancias prohibidas por la legislación nacional y/o convenios internacionales.
5. Proyectos/actividades que realicen movimientos transfronterizos o comercialización de desechos o productos de desecho, salvo aquellos que estén destinados al reciclaje o que cumplan con la normativa nacional y el convenio de Basilea^{viii};
 6. Proyectos/actividades con operaciones comerciales de tala de árboles o compra de equipos de tala para uso en bosques o selvas tropicales húmedos vírgenes^{ix};
 7. Proyectos/actividades forestales que no se gestionen de manera sostenible, y proyectos forestales en zonas de gran valor ecológico, salvo las tareas de preservación y el uso moderado y no extractivo de recursos forestales;
 8. Proyectos/actividades de plantaciones que implicarían la eliminación de bosques naturales existentes no degradados;
 9. Proyectos/actividades que generan degradación considerable de un parque nacional u otra área protegida^x similar;
 10. Proyectos/actividades que no han realizado la consulta previa y han afectado tierras ancestrales y minorías étnicas o con carácter patrimonial cultural;
 11. Proyectos/actividades que afectan áreas naturales marinas, insulares o continentales protegidas que no sean de uso productivo.
 12. Proyectos/actividades que comercializan y/o usan fauna silvestre o productos regulados por CITES^{xi};
 13. Proyectos/actividades que realizan pesca marina con redes de deriva (xii) con más de 2,5 km de longitud;
 14. Proyectos/actividades que manejan cultivos estupefacientes^{xiii};
 15. Proyectos/actividades que producen y/o comercializan:

^{vi} Definidos en el convenio internacional sobre la reducción y eliminación de contaminantes orgánicos persistentes (www.pops.int)

^{vii} Exceptuando la compra de equipos médicos y/o equipos de control de calidad (medición).

^{viii} Disponible en Convenio de Basilea (www.basel.int)

^{ix} *Bosques o selvas vírgenes*: Bosques o selvas relativamente intactos que no han sido modificados por la actividad humana de forma considerable en el transcurso de los últimos 60 a 80 años; *bosques o selvas tropicales húmedos*: bosques o selvas ubicados en áreas que reciben por lo menos 100 mm de precipitaciones mensuales en dos de cada tres años y tienen una temperatura media anual de 24 °C o superior.

^x Superficies de tierra y/o mar especialmente consagradas a la protección y el mantenimiento de la diversidad biológica, así como de los recursos naturales y los recursos culturales asociados, y manejadas a través de medios jurídicos u otros medios eficaces. Estas son administradas por el Sistema Nacional de Areas Protegidas (SNAP).

^{xi} Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres, que tiene por finalidad velar por que el comercio internacional de especímenes de animales y plantas silvestres no constituya una amenaza para su supervivencia.

^{xii} Redes de pesca que flotan sobre el agua y que resultan imperceptibles para los mamíferos marinos y otros animales, estas redes flotan a la deriva, impulsadas por las corrientes marinas o el viento y capturan diversos organismos marinos.

^{xiii} Toda sustancia psicotrópica, con alto potencial de producir conducta abusiva y/o dependencia (psíquica/física, con perfil similar a morfina, cocaína, marihuana, etc.), que actúa por sí misma o a través de la conversión en una sustancia activa que ejerza dichos efectos.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 7 - Página 2 de 3

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES	Cod. No.: UR-RA-2011-001
---	---	------------------------------------

- tabaco;
 - bebidas con contenido alcohólico alto (exceptuando cerveza y vino), y
 - armas y municiones
16. Actividades que involucren trabajo forzadoxiv o trabajo infantilxv;
17. Proyectos/actividades que implican reasentamiento involuntario de comunidades;
18. Juegos de azar, casinos y actividades similares;
19. Medios de comunicación racistas, sexistas, antidemocráticos, y
20. Negocios relacionados con pornografía y prostitución.

^{xiv} Todo trabajo o servicio, no voluntariamente ejecutado, realizado por un individuo bajo amenaza de fuerza o castigo, según está definido en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

^{xv} Solo se pueden contratar empleados mayores de 14 años, acorde a las Convenciones de Derechos Humanos Fundamentales de la OIT, sin embargo, si la legislación aplicable exige una mayor edad, se acogerá dicha disposición.

Elaborado	Vigente desde:	No. de Revisión:	Actualizado a:	Páginas
Unidad de Riesgos	Septiembre - 2011	3	Febrero - 2020	Capítulo 7 - Página 3 de 3