



POLÍTICA
*SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN
DE RIESGOS AMBIENTALES Y
SOCIALES*
POL-COL-ACR-02
Versión 2.0

**Subgerencia de Riesgos Integrales
Septiembre-2023**

CÓDIGO POL-COL-ACR-02	FECHA DE VIGENCIA 29-09-2023	VERSIÓN 2.0	PÁGINAS 13
---------------------------------	---	-----------------------	----------------------

POLÍTICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. Benjamín Núñez CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
REVISADO POR:	Econ. Mauricio Ortiz GERENTE GENERAL	 <small>Mauricio Ortiz (Oct 13, 2023 12:18 CDT)</small>
	Stalin Salazar SUBGERENTE DE RIESGOS INTEGRALES	 <small>Stalin Salazar (Oct 12, 2023 16:20 CDT)</small>
	Esteban Correa SUBGERENTE COMERCIAL	 <small>Esteban Correa (Oct 12, 2023 16:08 CDT)</small>
	Gerardo Dorfflinger SUBGERENTE DE TECNOLOGÍA Y OPERACIONES	
ELABORADO POR:	Adriana Gómez JEFE DE RIESGO DE CRÉDITO	 <small>Adriana Gómez (Oct 12, 2023 15:31 CDT)</small>
	Alberto Vinueza COORDINADOR DE PROCESOS	 <small>Alberto Vinueza (Oct 12, 2023 15:30 CDT)</small>

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Fecha	Solicitado por	Documentos que elimina
1.0	Nuevo documento requerido por la SEPS según Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INR-INGINT-2022-003 en que resuelve expedir la Norma de control para la administración del riesgo ambiental y social.	Nov - 2022	Stalin Salazar Subgerente de Riesgos Integrales	N/A
2.0	Actualización de las responsabilidades del encargado de Riesgo Ambiental y Social.	Sep - 2023	Jefe de Riesgo de Crédito	Se elimina v1.0

REGISTRO DE APROBACIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Sesión del:	29-09-2023
Punto de orden:	9
Número de Resolución:	RCA-2023-09-29-221

ÍNDICE Y CONTENIDO

1	GENERALIDADES.....	5
1.1	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	5
1.2	OBJETIVO GENERAL	5
1.3	ALCANCE.....	5
1.4	MISIÓN	5
1.5	VISIÓN	5
2	POLÍTICAS	6
2.1	GENERALES.....	6
2.2	RESPONSABILIDADES.....	6
2.3	DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES	7
2.4	PRINCIPIOS	7
2.5	DE LA DECLARACIÓN DE POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL	8
2.6	DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES.....	8
2.7	DE LA LISTA DE EXCLUSIÓN	9
3	METODOLOGÍA.....	10
3.1	METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTAL Y SOCIAL.....	10
3.2	FASES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES – SARAS	12
4	CONTROL Y SEGUIMIENTO	13

1 GENERALIDADES

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

LÍNEA DE NEGOCIO	MINORISTA		
PROCESO N1:	GESTIÓN DE RIESGO		
PROCESO N2:	ADMINISTRACIÓN RIESGO DE CRÉDITO		
PROCESO N3:	N/A		
PROCESO CRÍTICO:	NO		
VERSIÓN DEL DOCUMENTO:	2.0	FRECUENCIA DE EJECUCIÓN:	DIARIA
RESPONSABLE:	SUBGERENTE DE RIESGOS INTEGRALES		
PRODUCTOS Y SERVICIOS	CARTERA DE CRÉDITO		
CLIENTES:	CRÉDITO/ AGENCIAS/ RIESGOS/ /COMITÉS/SOCIOS		

1.2 OBJETIVO GENERAL

Aplicar controles para una efectiva gestión del riesgo ambiental y social de los créditos que se otorgan, en función de la actividad económica del socio.

1.3 ALCANCE

El proceso inicia con la validación de la solicitud de crédito para determinar si la actividad económica del socio está en la lista de exclusión o si tiene riesgo medio o alto y termina con el seguimiento del cumplimiento del plan de acción para aplicar medidas correctivas para eliminar o reducir el riesgo ambiental y social de los créditos desembolsados.

1.4 MISIÓN

Controlar que el destino de los créditos otorgados por la Cooperativa no afecte bajo ningún concepto el medio ambiente y que contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad.

1.5 VISIÓN

Satisfacer las necesidades sociales, económicas y ambientales de la generación presente a través del otorgamiento de créditos, sin perjudicar a las generaciones futuras cuando también lo requieran.

2 POLÍTICAS

2.1 GENERALES

1. Lo establecido en este documento es de aplicación obligatoria para todos los colaboradores de la Cooperativa que lo ejecuten.
2. La información respecto a la normativa (BASE LEGAL) que haga referencia a este proceso está amparada en las normas emitidas para el efecto, así como las resoluciones y normas conexas.
3. El responsable del Proceso tiene como obligación identificar las necesidades de actualización del presente documento y sus relacionados, acorde la gestión operativa, e informarlo al departamento de Procesos.
4. Se faculta a la Gerencia General determinar y aprobar los procedimientos que se generen de la presente política.

2.2 RESPONSABILIDADES

1. El Consejo de Administración y la Gerencia General garantizan su compromiso con la sostenibilidad de sus operaciones en relación con la gestión de riesgos ambientales y sociales.
2. La responsabilidad en la administración de riesgos ambientales y sociales estará a cargo del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, CAIR, Gerente General, Subgerente de Riesgos y el Comité de Crédito.
3. El Consejo de Administración deberá:
 - a) Aprobar la política, procesos y estrategias en materia de riesgos ambientales y sociales y tomar las acciones necesarias para hacerlos cumplir, siendo el máximo responsable.
 - b) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo social y ambiental.
 - c) Conocer la situación de sus socios o clientes que podría generar riesgo social y ambiental y establecer políticas de mitigación.
 - d) Establecer el sistema adecuado de delegación de facultades y segregación de funciones, relacionado con la gestión social y ambiental.
 - e) Asegurar que la Cooperativa cuente con una efectiva gestión del riesgo ambiental y social, y que los principales riesgos identificados asociados se encuentren bajo el control dentro de los límites que se haya establecido.
 - f) Definir como parte de las políticas de admisión de riesgos, los requisitos mínimos que deben cumplir los deudores en materia social y ambiental.
4. El Consejo de Vigilancia verificará que:
 - a) El Comité de Administración Integral de Riesgos cumpla con sus funciones y responsabilidades.
 - b) Que la Subgerencia de Riesgos Integrales cumpla y hagan cumplir de manera correcta y oportuna las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias en lo concerniente a riesgo ambiental y social.

- c) El Auditor interno realice la evaluación sobre la aplicación de la normativa interna y externa de riesgo ambiental y social.
5. El Comité de Administración Integral de Riesgos deberá:
 - a) Conocer, proponer, validar y/o recomendar las políticas, procesos, metodología y herramientas para la gestión de SARAS al Consejo de Administración.
6. La Gerencia General deberá:
 - a) Implementar de manera efectiva la política SARAS conforme a las disposiciones definidas por el Consejo de Administración.
 - b) Aprobar las excepciones o modificaciones que se planteen realizar a la política SARAS previa presentación al Consejo de Administración.
 - c) Designar a un funcionario de la entidad, preferentemente del área de riesgo de crédito, para que asuma la responsabilidad en la aplicación y fortalecimiento permanente del SARAS.
7. La Subgerencia de Riesgos Integrales deberá:
 - a) Política de administración de riesgos sociales y ambientales
 - b) Participar en el desarrollo de la metodología para aplicación de SARAS, así como apoyar a las demás áreas en la aplicación de la metodología.
 - c) Avalar los informes anuales de gestión de riesgo ambiental y social, elaborados y remitidos por el Responsable de Riesgo Ambiental y Social.
8. El Comité de Crédito deberá:
 - a) Decidir si los riesgos ambientales y sociales son aceptables en la operación de crédito propuesta, considerando estos elementos en conjunto con la información financiera del socio.

2.3 DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

1. El responsable de la gestión de riesgos ambientales y sociales será el Subgerente de Riesgos Integrales o a quien delegue, quien tendrá la responsabilidad de brindar apoyo interno para la capacitación de SARAS al personal de crédito, revisar y coordinar permanentemente las tareas relacionadas con riesgos ambientales y sociales realizadas por el personal de la institución como oficiales de negocio, jefes de agencia y otros que realicen actividades relacionadas a riesgo ambiental y social; y las funciones específicas detalladas en el Manual de Funciones de la Cooperativa.
2. El responsable de la gestión de riesgos ambientales y sociales aplicará las políticas correspondientes al manual SARAS según corresponda, a las operaciones de crédito que se realicen con recursos de la CONAFIPS

2.4 PRINCIPIOS

La Cooperativa, fundamenta la política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, en los principios señalados en la Constitución de la República del Ecuador, capítulo segundo de Biodiversidad y Recursos Naturales, Sección Primera, Naturaleza y Ambiente, Art. 395:

1. **Principio de desarrollo sustentable.** - Garantizar un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la

biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegurar la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras

2. **Principio pro-ambiente.** - Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.
3. **Principio de precaución.** - El Estado garantizará la participación y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales. Por ende, cada uno de los actores en los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado y mantener un sistema de control ambiental permanente.
4. **Principio de regulación integral.** - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.
5. **Principio de soberanía.** - Ecuador es un Estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico, siendo soberano el territorio que es inalienable e irreductible conllevando obligaciones y responsabilidades, citado en el Art.1.- referente a los principios fundamentales.

2.5 DE LA DECLARACIÓN DE POLÍTICA AMBIENTAL Y SOCIAL

1. La Cooperativa asume su compromiso como Institución Financiera de la Economía Popular y Solidaria de respetar al ambiente y la eficiencia en el uso de los recursos naturales como parte de su responsabilidad institucional, siendo consciente de la importancia que tiene el compromiso de una entidad financiera en el desarrollo sustentable del país armonizando su actividad económica y la naturaleza.
2. A través de sus socios y clientes la Cooperativa busca fomentar un comportamiento responsable con la naturaleza en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París, al igual que promoviendo el cumplimiento de las normativas vigentes de nuestros financiamientos, la promoción de buenas prácticas de gestión ambiental y social entre las actividades financiadas, el comportamiento responsable de nuestros socios y clientes y la capacitación continua de nuestros funcionarios. De esta manera se asegura que la actividad económica desarrollada por la Cooperativa y la naturaleza sean compatibles.

2.6 DE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

1. La Cooperativa se esfuerza por asegurar y mejorar las prácticas efectivas de gestión ambiental y social en todas sus actividades, por lo que ha desarrollado el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales SARAS.
2. La gestión de riesgos ambientales y sociales deberá considerar la normativa ambiental definida por la legislación del Ecuador, así como los estándares internacionales relevantes para que sean integrados en el diseño de procesos de aplicación del SARAS.
3. La Cooperativa no podrá financiar actividades económicas que no cumplan con la política SARAS o que consten en la lista de exclusión de financiamiento.

4. La Cooperativa viabilizará un plan de capacitación continuo para el personal, como también organizará acciones de concientización ambiental y social dirigido a socios, clientes y comunidad.
5. La Cooperativa asignará los recursos necesarios a fin de fortalecer la implementación, desarrollo y seguimiento del SARAS.
6. La subgerencia de Riesgos Integrales emitirá anualmente un informe anual de gestión de riesgo ambiental y social, que deberá ser reportado ante el organismo de control hasta el 31 de enero de cada año, adjuntando el acta de la sesión de Consejo de Administración en donde se aprobó el informe.
7. La Subgerencia de Riesgos Integrales garantizará el desarrollo de procesos de capacitación orientados al personal y la asignación de recursos, el cual permita fortalecer la administración de los riesgos ambientales y sociales.
8. Se procederá con la revisión y actualización de la Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales para adecuarla a las crecientes exigencias en materia ambiental y social, con una periodicidad de dos años y en menor tiempo cuando sea necesario, aplicando el mecanismo establecido en el Manual de Procesos.
9. La política de administración de riesgos ambientales y sociales se vinculará a la normativa interna referente a riesgos, control interno y gestión operativa y administrativa, por ende, en caso de incumplimiento se aplicará los procedimientos correctivos pertinentes conforme normativa vigente interna.
10. El Responsable de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales coordinará la publicación en los respectivos portales de internet la Política de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales y la lista de exclusión.
11. El mecanismo que se aplicará por quejas o denuncias por afectación ambiental de actividades económicas financiadas por la Entidad, será el que actualmente se maneja a través de la Unidad de Servicio al Cliente.
12. El mecanismo que sea aplique para comunicación externa de proyectos que se financien cuando sean de riesgo socio ambiental alto o medio será establecido por el Comité de Crédito en base a los planes de acción establecidos y al destino del crédito.
13. Las operaciones crediticias de microcrédito serán evaluadas bajo el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, cuando el monto de la operación sea igual o superior al mínimo establecido.

2.7 DE LA LISTA DE EXCLUSIÓN

1. La Cooperativa mantendrá activa la lista de exclusión, que comprende actividades económicas de los socios a las cuáles no ofrecerá servicios financieros por las implicaciones ambientales y sociales negativas, esta lista de exclusión está detallada en el procedimiento de administración de riesgos ambientales y sociales.

3 METODOLOGÍA

3.1 METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTAL Y SOCIAL

1. La metodología de categorización considerará imperativamente la actividad económica del socio, considerando la magnitud de la operación financiera y la localización del negocio.
2. La actividad económica es aquella que deberá ser asignada desde el origen de la solicitud, para lo cual se asignará el código CIUU de 6 dígitos. (Categorización por Actividad Económica – Ecuador).
3. Las magnitud de la operación financiera, se aplicarán de acuerdo con la disgregación por segmentos de crédito establecidos en la política de originación crediticia de la Cooperativa.
4. La definición de la sensibilidad territorial se realizará de acuerdo con la ubicación geográfica de la actividad económica de socio, vinculándose con alguna referencia relacionada con zonas protegidas, de biodiversidad establecidas por los organismos de control competentes y será aplicada solo en los casos que exista este tipo de sensibilidad.
5. La categorización de riesgos ambientales se lo realizará en relación con el análisis de la actividad económica.
6. La categorización de riesgos sociales, no tienen vinculación directa con el tipo de actividad, por tanto, el análisis estará atado a la evaluación ambiental de debida diligencia que se aplique de acuerdo con la categoría de riesgo ambiental asignada, o relacionadas con actividades de condiciones laborales, aplicación de salud y seguridad ocupacional, temas de género.
7. Los riesgos ambientales y sociales se categorizan en relación con los niveles alto, medio o bajo:
 - **Nivel de Riesgo Alto:** designado para actividades económicas que pueden generar impactos significativos ambientales y sociales diversos, irreversibles o sin precedentes.
 - **Nivel de Riesgo Medio:** designado para actividades económicas que pueden generar impactos limitados adversos, que son escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.
 - **Nivel de Riesgo Bajo:** designado para actividades que supongan riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos, o no adversos.
8. Las actividades categorizadas como riesgo alto y medio deberán ser analizadas y evaluadas bajo la metodología SARAS, para lo cual se aplicará los procedimientos y formatos para el levantamiento de información adicional con el desempeño ambiental y social del socio, considerando los componentes ambiental y social:
 - **Componente ambiental**
Se verificará el cumplimiento con la normativa ambiental mediante presentación de su respectivo permiso ambiental (Certificado, registro o licencia).

Se levantará información que permita identificar posibles afectaciones al suelo, aire, agua, biodiversidad y gestión de residuos. (Listado de verificación mínima de desempeño ambiental).

- **Componente social**

No existe vinculación directa con el tipo de actividad como sucede con el riesgo ambiental, por ende, su evaluación ira atada a la evaluación del componente ambiental. Este componente estará relacionado hacia preguntas exclusivas relacionadas con evaluaciones objetivas de condiciones laborales, aplicación de medidas de salud y seguridad ocupacional y temas de género. (Listado de verificación mínima de desempeño social); y la categoría de riesgo se aplicará de acuerdo con la categoría de riesgo ambiental asignada.
9. Las actividades categorizadas como riesgo alto y medio se les debe aplicar un proceso de Debida Diligencia, mientras que las actividades categorizadas como riesgo bajo, no ameritan procesos adicionales de evaluación de su desempeño ambiental y social.
 10. Para las actividades de riesgo categorizadas como alto y medio, se aplicará procedimientos y; formatos para el levantamiento de información adicional de revisión de información a través del responsable de riesgo ambiental designado, o mediante la intervención de un especialista interno o externo.
 11. Cuando no exista ninguna identificación de riesgos ambientales y sociales significativos, en cuyo caso se debe proseguir con el proceso habitual para la calificación de la operación de crédito.
 12. Cuando el monto del crédito solicitado se vaya a destinar exclusivamente para la aplicación de medidas correctivas o de mitigación de los impactos ambientales identificados, en este aspecto se podrá continuar con el trámite de la solicitud de crédito.
 13. Cuando se identifiquen riesgos ambientales respecto de los cuales el socio esté dispuesto a formalizar su compromiso de aplicar medidas correctivas posteriores al desembolso, en dicho caso la instancia que corresponda se podrá aceptar y formalizar la aplicación del compromiso generado.
 14. Cuando se identifiquen riesgos ambientales significativos, respecto de los cuales el solicitante no muestre interés para aplicar correctivos, en cuyo caso se rechazará la solicitud de crédito.
 15. Las razones relacionadas con el riesgo ambiental y social para la decisión tomada por la instancia correspondiente, sea para la aprobación o negación de la operación de crédito, debe quedar plasmada en el acta de aprobación o negación de la solicitud de crédito.
 16. Cuando el socio se haya comprometido a establecer medidas de mitigación en cuanto a temas ambientales, deben registrarse por escrito en el Plan de Acción antes del desembolso y para el seguimiento respectivo.
 17. El Plan de Acción deberá contener al menos:
 - Actividad para ejecutar, descrita de la manera más acotada y clara posible
 - Fecha de cumplimiento y verificación
 - Responsable dentro de entidad para completar esta información;

- Las acciones tomadas por incumplimiento tales como declarar de plazo vencido el crédito concedido, el no otorgamiento de nuevas operaciones de crédito, entre otras.
 - Firma del socio
18. Se verificará y evaluará el cumplimiento de los acuerdos relacionados a la mitigación de los riesgos ambientales y sociales surgidos del proceso de toma de decisión.
 19. La evaluación se realizará dentro de los términos previstos en el Plan de Acción y debe ser registrada en el expediente del socio para reportes posteriores.
 20. Las quejas y denuncias deberán considerar el procedimiento aplicado por la Cooperativa el cual consta en la normativa interna.

3.2 Fases del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS

El Proceso de análisis de riesgos ambientales y sociales se desarrolla en cuatro fases:

Fase I. Identificación de riesgos ambientales y sociales. - Permite detectar y analizar los posibles riesgos ambientales y sociales que la actividad a financiar pueda generar. En esta fase se realiza una investigación minuciosa referente al entorno donde se desenvuelve el cliente, los procesos e insumos necesarios para realizar su actividad como también se analiza las medidas de control y la gestión de impacto al medio ambiente y comunidad.

Fase II. Categorización de actividades a financiar. - Permite clasificar las actividades propuestas en tres categorías, dependiendo del grado de sensibilidad (ubicación y proximidad con zonas ecológicas vulnerables) e impacto (magnitud de posibles efectos).

- a. Categoría Riesgo Alto: Causa considerables efectos adversos en el medio ambiente y son de carácter delicados, causando efectos irreversibles.
- b. Categoría Riesgo Medio: Posibles efectos ambientales adversos en poblaciones o zonas, pero son aún menos negativos que los tienen Categoría de Riesgo alto.
- c. Categoría Riesgo Bajo: La afectación ambiental o social es mínima o nula.

Fase III. Evaluación de riesgos ambientales y sociales. - La evaluación ambiental es una fase cuya extensión, profundidad y tipo de análisis depende de la naturaleza, la escala y el posible impacto ambiental de la actividad expuesta. En esta etapa se estima los posibles riesgos y repercusiones ambientales, como también se determina planes de mitigación.

Fase IV. Administración del Riesgo. - Se encarga de controlar y supervisar las medidas de mitigación, gestión, que se desarrollarán durante la ejecución y la operación de las actividades a financiar con el fin de eliminar o compensar los efectos adversos o reducirlos a niveles aceptables.

4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

El informe de seguimiento anual de gestión de riesgo ambiental y social deberá contener:

1. Una descripción de las acciones llevadas a cabo internamente para fortalecer las capacidades de la Cooperativa para la correcta implementación o mejoras del SARAS.
2. Una descripción de las horas de capacitación destinadas por el personal de la entidad en la temática de SARAS, mencionando la capacidad técnica del especialista capacitador. También se deben incluir talleres o eventos liderados por el funcionario encargado de riesgo ambiental en cuanto a capacitación del personal.
3. Incluir un detalle del portafolio disgregado por nivel de riesgo alto, medio o bajo con su respectivo número de operaciones y volumen de crédito desembolsado con corte al 31 de diciembre del año analizado.
4. Detalle de las 10 operaciones de mayor monto calificadas con riesgo ambiental alto, este detalle debe contener como mínimo; el código de la operación, actividad económica, el nombre completo del socio, monto de crédito, fecha de desembolso y una descripción sucinta de las acciones tomadas con ese caso.
5. Detalle de las operaciones que fueron admitidas para financiamiento condicionadas con un Plan de acción acordado; y este detalle debe contener como mínimo el código de la operación, actividad económica, nombre completo del socio, monto de crédito, fecha de desembolso y una descripción concisa de las acciones recomendadas en el caso y el resultado del seguimiento.
6. Detalle de las quejas recibidas acerca de riesgos ambientales y sociales de actividades económicas financiadas por la Cooperativa, el detalle debe contener como mínimo: fecha de recepción, lugar del evento, remitente (puede ser anónimo), nombre o razón social del denunciado, descripción del proceso realizado para confirmar o descartar la queja.
7. Descripción de las acciones que se van a implementar durante el año entrante para mejoras SARAS y el presupuesto asignado.