



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Normativa Interna

Manual de Gestión de Riesgo Operacional

Aprobado por Consejo Directivo Acuerdo: 06/16.2023 del 21 de abril del año 2023
Responsable: Unidad Riesgos





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

INDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS.....	3
III. MARCO REGULATORIO	4
IV. DEFINICIONES.....	4
V. POLITICA DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL.....	6
VI. FACTORES DE RIESGO.....	6
VII. ESTRUCTURA DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL.....	7
VIII.FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
IX. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS	9
X. METODOLOGIA PARA LA GESTION DE RIESGO OPERACIONAL	10
XI. EVALUACION DE RIESGO	10
XII. CONTROL Y MITIGACION DEL RIESGO.....	12
XIII.MONITOREO Y CONTROL.....	13
XIV. PERIODICIDAD DE EVALUACIONES E INFORMES	14
XV. DEROGACION Y VIGENCIA.....	14





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

I. INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Sistema Financieros de El Salvador, define un nuevo modelo de supervisión basado no solo en el cumplimiento de regulación financiera, sino que agrega un elemento adicional que es la supervisión con base a la Gestión Integral de Riesgos.

El Riesgo Operacional se define como toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc.) Esta clase de riesgos es inherente a todos los sistemas y procesos realizados por humanos.

Con el fin de mitigar el Riesgo Operacional, el FOSOFAMILIA implementa un sistema de ejecución y monitoreo de procesos del mismo, estableciendo las definiciones, conceptos y algunas de las herramientas fundamentales para su efectiva aplicación. La base de la Administración de Riesgos es tomar decisiones adecuadas acerca de cuánto riesgo puede tolerarse y como administrarlo y el objetivo se refiere tanto a la prevención de problemas potenciales como a la detección y corrección.

El riesgo operacional es un tipo de riesgo que esta presente en todas las operaciones del FOSOFAMILIA, así como en cualquier empresa u organismo a través de eventos adversos generadores de pérdidas (directas, indirectas, costos de reputación o de oportunidad) en procesos internos, administración de personas, sistemas, prácticas comerciales y eventos externos, debido a que no pueden ser procesadas de forma oportuna y adecuada o de manera correcta.

La Gestión de Riesgo Operativo se dirigirá a todas las personas que se encuentran vinculados al FOSOFAMILIA, y constituye un elemento de apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y su contenido deber ser de cumplimiento obligatorio.

II. OBJETIVOS

1. Implementar una gestión de riesgo operacional, para establecer la metodología de identificación, medición, control y monitoreo, para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales del FOSOFAMILIA.
2. Realizar en todas las Unidades del FOSOFAMILIA, dentro de sus respectivas competencias un seguimiento preventivo, de detección y correctivo de las exposiciones de riesgo operacional detectadas, y dar seguimiento oportuno a los riesgos a los que está expuesto por la naturaleza de sus operaciones.





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

III. MARCO REGULATORIO

El presente Manual de Riesgo Operacional se fundamenta en el artículo 13 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) que dice lo siguiente: *"Las entidades deben contar con un manual de gestión de riesgo operacional que agrupe las políticas de gestión, la metodología, los procesos asociados y la periodicidad con la que se debe informar a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre la exposición al riesgo operacional"*.

IV. DEFINICIONES

1. **Actividad Crediticia:** Colocación de los recursos tanto propios como captados de terceros, mediante operaciones de préstamo, descuento, asunción de riesgo crediticio, aval y todo tipo de garantías o créditos en sentido amplio, así como cualquier operación que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor del FOSOFAMILIA, respecto del cual exista un riesgo de no pago.
2. **Administración Integral de Riesgo:** Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar y limitar, controlar, informar y revelar, los distintos riesgos a que se encuentra expuesto el FOSOFAMILIA.
3. **Área Originadora de Riesgo:** Son las áreas, unidades o gerencias internas de la Institución donde se originan los riesgos productos de sus propias operaciones.
4. **Comité de Riesgos:** Es el Comité creado con el objetivo de vigilar que las operaciones se realicen ajustándose a los objetivos, políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos.
5. **Factor de Riesgo:** Es la variable económica u operativa cuyos movimientos pueden generar cambios en el rendimiento o en el valor de los activos, pasivo, patrimonio del FOSOFAMILIA.
6. **Mapa de Riesgos:** Es la representación gráfica de uno o más riesgos que permite vincular la probabilidad de ocurrencia y su impacto en forma clara y objetiva.

Microcrédito: Crédito de pequeña cuantía concedido a personas con negocio propio, a pequeña escala, y que será devuelto principalmente con el producto de las ventas de





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

bienes y servicios del mismo. Estos créditos son otorgados utilizando metodologías crediticias especializadas de intento contacto personal, para, entre otros, evaluar y determinar la voluntad y la capacidad de pago del cliente potencial.

8. **Probabilidad de Incumplimiento:** La posibilidad de que un acreditado no cumpla con sus obligaciones de pago en tiempo y forma.
9. **Proceso:** Conjunto ordenado de etapas y pasos con características de acción interrelacionada, dinámica y progresiva que concluyen con la obtención de un resultado.
10. **Riesgo:** Contingencia o probabilidad de sufrir una pérdida o daño económico, como resultado de la ocurrencia de un evento que altere las condiciones normales. Cualquier situación adversa que derive en repercusiones económicas negativas. Eventos futuros inciertos que causan una pérdida y disminuyen la capacidad de logros de los objetivos.
11. **Riesgo de Crédito:** Es la probabilidad de pérdida, debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última como un prestatario o un emisor de deuda.
12. **Riesgo Inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.
13. **Riesgo Legal:** La pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones en relación con las operaciones que el FOSOFAMILIA lleva a cabo, procesos o actividades como errores en opiniones legales, contratos o fianzas o cualquier otro documento legal que no permita la exigibilidad de un derecho o la imposibilidad legal de ejecutar un contrato debido en las fallas de la implementación legal.
14. **Riesgo Operacional:** Es aquel que puede provocar pérdidas directas o indirectas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, controles internos inadecuados, fallas en los sistemas o a consecuencia de acontecimientos externos.
15. **Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas o políticas internas, códigos de conducta, lavado de dinero entre otros.



[Handwritten signature]



FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

16. **Riesgo Tecnológico:** La pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, sistemas o aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la prestación de servicios a los clientes del FOSOFAMILIA.

V. POLITICA DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL

La gestión de riesgo operacional es determinante para FOSOFAMILIA, dada la naturaleza de sus operaciones, para lo cual se definen las presentes políticas encaminadas a identificar, medir, controlar y mitigar oportunamente los eventos que pudieran representar para la institución:

1. Se contará con un Comité de Riesgos, para el asesoramiento en materia de prevención de Riesgo.
2. Se desarrollará a nivel institucional una cultura de prevención de riesgos que favorezcan la reducción de los niveles de exposición de riesgo.
3. La Unidad de Riesgos de FOSOFAMILIA es la responsable de la ejecución y la constante actualización de las políticas, metodologías y procesos vinculados del presente manual.
4. La gestión de riesgo operacional será de tal forma que asegure los cambios de forma oportuna de los riesgos a los que está expuesto FOSOFAMILIA, así como del establecimiento de controles adecuados que permitan la actualización del nivel de riesgo y a su vez la prevención y solución de conflictos de interés.

VI. FACTORES DE RIESGO

Los factores de riesgo son aquellas fuentes generadoras de eventos que pueden generar pérdidas en las operaciones o afectar la obtención de los objetivos generales o de los procesos. Los factores de riesgo se clasifican según la NPB4-50 y Reglamento para el uso y control de las tecnologías de información y comunicación en las entidades del sector público; dichos factores pueden ser internos o externos a la organización.

Factores Internos de Riesgos: Los recursos humanos, los procesos, la tecnología y la infraestructura, sobre los cuales la organización puede tener un control directo.





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

2. **Factores Externos de Riesgo:** Los acontecimientos externos cuyas causas y origen escapan al control de la organización y pueden estar relacionados con fuerzas de la naturaleza o con actuaciones de terceros, por ejemplo, cambios en las regulaciones o instauración de procesos jurídicos en contra de la institución y decisiones judiciales o administrativas adversas a la Institución.
3. **Eventos de Riesgo Operacional:**
 - a) Fraude Interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la institución o incumplir normas o leyes.
 - b) Fraude externo: Actos realizados por parte de un tercero, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la institución o incumplir normas o leyes.
 - c) Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general la legislación vigente sobre la materia.
 - d) Clientes, productos y prácticas comerciales: fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional ante éstos.
 - e) Daños a Activos materiales: Pérdidas derivadas de daños y perjuicios a activos físicos de la Institución como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.
 - f) Fallas Tecnológicas: Pérdidas derivadas de interrupciones o fallos en los sistemas.
 - g) Ejecución y administración de procesos: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución, administración y entrega de los procesos.

VII. ESTRUCTURA DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL

Para el cumplimiento de las actividades de gestión integral de riesgos, FOSOFAMILIA cuenta con estructura organizacional constituida por diferentes niveles jerárquicos y la debida separación de sus funciones, siendo esta la siguiente:

Estructura Estratégica: Consejo Directivo, Presidencia, Comité de Riesgos, Unidad de Riesgos.





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

2. **Estructura de Control:** Comité de Auditoría, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Oficial de Acceso a la Información.
3. **Estructuras de Apoyo:** Comités y Unidades.

VIII. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. **Consejo Directivo:** Órgano colegiado encargado de la administración de la entidad. Es la autoridad superior del Fondo, con funciones de dirección, supervisión y control, y su función primordial es establecer los lineamientos generales de los programas y proyectos, que desarrollará la institución en el cumplimiento y logro de su planificación estratégica.

En materia de gestión de Riesgo Operacional sus funciones serán:

- a) Aprobar las estrategias, políticas, manuales y otros; además de asegurarse de la implementación efectiva.
 - b) Asignar y aprobar los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento la gestión del riesgo operacional en forma efectiva y eficiente.
2. **Unidad de Riesgos:** La Unidad de Riesgos es una unidad independiente a todas las unidades de FOSOFAMILIA, responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos que enfrenta la institución.
 3. **Comité de Riesgos:** En virtud del art. 7 de la norma NPB4-50, el Comité de Riesgos es el encargado de velar por una sana gestión del riesgo de la institución.

Los objetivos del Comité de Riesgos son:

- a) Vigilar que las operaciones se realicen ajustándose a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos.
- b) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados;
- c) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional;





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

- d) Aprobar las metodologías de gestión del riesgo;
 - e) Apoyar la labor de la Unidad de Gestión de Riesgos en la implementación de la gestión de riesgo operacional.
 - f) Aprobar el plan de actividades a desarrollar por la Unidad de Riesgos;
 - g) Velar porque la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos;
 - h) Asegurar e informar al Consejo Directivo la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas;
 - i) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas;
 - j) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos;
4. **Unidades y Gerencias de FOSOFAMILIA:** Es responsabilidad de todo el personal de FOSOFAMILIA:
- a) Identificar y evaluar los riesgos operacionales en su área y determinar las causas y efectos derivados de los riesgos identificados.
 - b) Reportar a la Unidad de Riesgos los riesgos operacionales a los que se encuentra expuestos.
 - c) Proporcionar información relacionada con eventos de riesgo;
 - d) Colaborar con las acciones de monitoreo y control aprobados por el Comité de Riesgos.
5. **Auditoría Interna:** Es la encargada de evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión de riesgo operacional y dar seguimiento del plan de trabajo de la Unidad de Riesgos.

IX. ETAPAS DEL PROCESO DE GESTION DE RIESGOS

La gestión de riesgo operacional realizara el proceso el cual se basa en las etapas siguientes:





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

1. **Identificación:** Es la etapa en la que se reconocen y se registran los riesgos existentes en cada operación y procesos internos.
2. **Medición:** Es la etapa en la que los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas, los límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la institución. Una herramienta genérica es el mapa de riesgos.
3. **Control y Mitigación:** Es la etapa que busca asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados.
4. **Monitoreo y comunicación:** Es la etapa que da seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones y de los resultados de las acciones adoptadas.

X. METODOLOGIA PARA LA GESTION DE RIESGO OPERACIONAL

1. **Entrevistas:** Estas se realizarán a funcionarios específicos de cada unidad con el objetivo de conocer los puntos críticos en sus áreas de gestión e identificar riesgos.
2. **Cuestionarios:** En éste se consigna la información necesaria que mide el conocimiento de los funcionarios con relación a actividades específicas realizadas por la unidad y controles establecidos en ésta.

XI. EVALUACION DE RIESGO

La evaluación de riesgos identifica las amenazas, vulnerabilidades y riesgos de la información, sobre la plataforma de la institución, con el fin de generar un plan de implementación de los controles que aseguren un ambiente de control seguro, bajo los criterios de identificación, evaluación, mitigación, monitoreo y control del riesgo.

Los puntos importantes a considerar son:

1. **Determinación de la probabilidad:** Con el fin de derivar una probabilidad o una estimación de la ocurrencia de un evento, los siguientes factores deben ser tomados en cuenta la fuente de la amenaza y su capacidad.





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

2. **Naturaleza de la vulnerabilidad:** Evalúa la probabilidad de que el riesgo suceda. Esta probabilidad puede ser clasificada como: CASI CIERTO (5), MUY PROBABLE (4), PROBABLE (3), REMOTO (1).
3. **Determinación del impacto:** Evaluar el grado de impacto en la institución en caso de que el riesgo ocurra. Este impacto puede determinarse considerando la siguiente medición: CRITICO (5); SIGNIFICATIVO (4); MODERADO (3); BAJO (2); INSIGNIFICANTE (1). Con el objetivo de poder determinar el impacto adverso para la organización, como resultado de la explotación por parte de una amenaza de una determinada vulnerabilidad.

Para medir el impacto de un riesgo, se deberá utilizar la anterior tabla de probabilidades de impacto. Los porcentajes de cada impacto se multiplica por el valor del requerimiento de capital, por ejemplo, si se tiene un riesgo con impacto "Significativo-40%", se multiplica 40% por el valor requerido de capital, lo cual significará que el impacto de ocurrencia de ese riesgo es ese valor.

4. **Severidad o Efecto del Riesgo:** Es el resultado de multiplicar la Probabilidad por el Impacto, el resultado obtenido se buscará en la siguiente tabla que clasificará la Severidad o Efecto del Riesgo en: Bajo, Moderado, Alto y Extremo, los valores obtenidos oscilan entre 1-25 puntos.
5. **Efecto del Riesgo:** Probabilidad x Impacto. Estas combinaciones de riesgos se clasifican en escalas en términos cualitativos como: Bajo, Moderado, Alto y Extremo.
6. **Mapa de Riesgo o Calor:** La asignación o mapeo de riesgos ("risk mapping") es el proceso a través del cual se agrupan por tipo de riesgo las diferentes unidades de negocios, funciones organizativas o procesos. Ello puede dejar al descubierto ámbitos que presentan deficiencias, así como ayudar a determinar las prioridades para su gestión.

Puede ser ejecutado en forma indistinta a un nivel alto o bajo con el objetivo de identificar "que puede fallar" en un proceso determinado y sus resultados pueden ser representados visualmente a través de un diagrama de flujo de proceso, o de un mapa de riesgos o "heat map".

El Mapa de Calor es una herramienta de visualización de datos para comunicar los





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

riesgos específicos que enfrenta una organización. Un mapa de riesgos ayuda a las empresas a identificar y priorizar los riesgos asociados con sus negocios. El resultado de la Severidad puede ser representada utilizando Mapas de Calor esquematizados de manera gráfica o representadas en un cuadrante, donde el elemento "X" representa el Impacto y el eje "Y" representa la Probabilidad.

7. **Evaluación del Control Interno:** Se deberá considerar si los riesgos pueden ser tratados como Riesgo Absoluto o como Riesgo Controlado.
 - a) **Riesgo Absoluto:** Será el riesgo inherente sin considerar la evaluación de la eficiencia del control interno, normalmente en las revisiones previas (al momento de la identificación) para evaluar el riesgo sin conocer la eficiencia del control interno.
 - b) **Riesgo Controlado:** Será el riesgo residual, el cual ha considerado la evaluación de la eficiencia del control interno.

Para considerar la eficiencia del control interno y el establecimiento del riesgo controlado, se realizará una escala de eficiencia de control interno para cada actividad de control asociada al riesgo.

La eficiencia del control interno considera tres elementos fundamentales:

- Aplicación y utilización del control interno por parte de los propietarios de los procesos.
- Diseño, referente a cómo se ha estructurado y funciona el control.
- Mitigación del riesgo, referente a cómo disminuye el impacto y probabilidad del riesgo.

XII.CONTROL Y MITIGACION DEL RIESGO

Se deben implementar en esta etapa controles que se conviertan en disminución de la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto potencial de los eventos de riesgos identificados, los cuales se clasificarán de la siguiente manera:

1. **Controles Preventivos:** Permiten que los riesgos puedan minimizarse para prevenir su ocurrencia o materialización, estos constituyen la primera línea de defensa contra ellos; esto también actúan para disminuir la acción de los agentes generadores de los riesgos.



[Handwritten signature]



FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

2. **Controles Detectivos:** Identifican los eventos en el momento en que se presentan, cuando control preventivo no es efectivo, ayudara a encontrar las causas y mitigar las fallas, ofrecen la segunda barrera de seguridad frente a los riesgos, pueden informar y registrar la ocurrencia de los hechos no deseados, accionar alarmas, bloquear la operación de un sistema, monitorear o alertar a los funcionarios.
3. **Controles Correctivos:** Permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia, cuando los controles anteriores no son suficientes y se presenta la falla, se debe corregir el error específico y asegurar la no repetición de este hecho.

Sobre la mitigación de riesgos, el objetivo es reducir la exposición al riesgo con la intención de llevarlos a los límites de los umbrales aceptables para cada organización, la mitigación para gestionar los riesgos debe ser determinadas por los gestores de riesgo operacional, esto se puede clasificar de la siguiente manera:

1. **Aceptación:** No se lleva a cabo ninguna acción y se asume la pérdida económica o el riesgo.
2. **Mitigación:** Se toman acciones que permitan la reducción del impacto de la ocurrencia del riesgo.
3. **Transferencia:** Se toman acciones para transferir a un tercero el impacto o pérdida espera por los riesgos asumidos.

XIII. MONITOREO Y CONTROL

En esta etapa se debe asegurar que las acciones que se establecen para mitigar los eventos de riesgos sean eficaces y se cumplan según lo establecido.

La gestión del riesgo operacional se debe fortalecer monitoreando el seguimiento de las acciones realizadas a la condición o evolución de los eventos de riesgos identificados, con el objetivo de obtener una seguridad razonable de que estas han permitido reducir el perfil de los eventos de riesgos.

La Unidad de Riesgos deberá dar seguimiento eficaz a los eventos de riesgo operacional, así como los resultados de las acciones ejecutadas.





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

XIV. PERIODICIDAD DE EVALUACIONES E INFORMES

1. **Seguimiento:** La Unidad de Riesgos presenta un informe Trimestral al Comité de Riesgos, de los riesgos identificados por gestores de riesgo operacional y procesos evaluados durante el período, los cuales serán definidos en el Plan Operativo Anual que la Unidad formula cada año; los responsables en darle seguimiento será los que conforman el comité de riesgos conjunto con las unidades.
2. **Informe Anual:** En el mes de abril de cada año, la Unidad de Riesgos presentará al Comité de Riesgos para su aprobación el Informe Anual de Gestión de Riesgo Operacional y posterior remisión a la Superintendencia del Sistema Financiero. Previamente, debe ser autorizado por el Consejo Directivo
3. **Consideraciones de Riesgo Operativo en el Lanzamiento de Nuevos Productos y Servicios:** La Unidad de Riesgos participará en los proyectos institucionales de planificación, desarrollo y lanzamiento de nuevos productos y servicios para usuarios y clientes, por medio de la emisión de una opinión sobre las consideraciones de Riesgo Operativo, la cual será expuesta tanto en Comité de Riesgos como en Consejo Directivo.

XV.DEROGACION Y VIGENCIA

El presente Manual deroga de forma expresa el Manual de Riesgo Operacional del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, aprobado en sesión de Consejo Directivo, 08/006.2020 de fecha 15 de febrero de 2020.

Este Manual entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación por el Consejo Directivo, teniendo que ser comunicado a las unidades responsables de cumplirlo e implementarlo.

