



FONDO SOLIDARIO PARA  
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

## Normativa Interna

# Manual de Tratamiento de Riesgos para Diversos Grupos de Interés

Aprobado por Consejo Directivo: Acuerdo: 07/36.2023 del 14 de septiembre del año 2023

Unidad Responsable: Riesgos





## Contenido

|  |   |
|--|---|
| I. GENERALIDADES .....                                 | 3 |
| 1. Objetivo General .....                              | 3 |
| 2. Definiciones .....                                  | 3 |
| II. GRUPOS DE INTERÉS Y RIESGOS ASOCIADOS .....        | 4 |
| 1. Usuarios .....                                      | 4 |
| 2. Empleados Expuestos .....                           | 5 |
| 3. Agentes y Representantes .....                      | 6 |
| 4. Proveedores, Distribuidores y Suministradores ..... | 6 |
| III. APROBACIÓN Y VIGENCIA .....                       | 7 |



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



## I. GENERALIDADES

### 1. Objetivo General

El objetivo general del manual es proporcionar una guía efectiva que permita al Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) identificar y gestionar los riesgos que afectan a los grupos de interés, con el fin de garantizar la seguridad y la satisfacción de usuarios, empleados expuestos, agentes y representantes, proveedores, suministradores y distribuidores en sus relaciones comerciales, laborales y de servicios públicos gratuitos con FOSOFAMILIA.

### 2. Definiciones

- a) Agente: Son individuos o entidades que actúan en nombre de FOSOFAMILIA para llevar a cabo ciertas actividades o tomar decisiones en su lugar.
- b) Distribuidor: Sinónimo de Proveedor para el presente Manual.
- c) Empleado Expuesto: Se refiere al colaborador de FOSOFAMILIA que presenta exposición de riesgos de diferente índole por la naturaleza del trabajo que desempeña.
- d) Grupos de Interés: Son individuos, organizaciones o entidades que tienen un interés legítimo, influencia o participación en las actividades, operaciones, decisiones o resultados de una empresa, proyecto, organización o iniciativa. Estos grupos pueden estar directamente afectados por las acciones de la entidad o tener un interés en su desempeño y resultados.
- e) Proveedor: Es una entidad, ya sea una empresa o un individuo, que suministra productos, servicios o recursos a otra entidad o cliente en el contexto de una relación comercial.





- f) Representante: Sinónimo de Agente para el presente Manual.
- g) Riesgo: Es la posibilidad de que ocurra un evento o resultado no deseado o incierto que puede tener un impacto negativo en los objetivos, metas o intereses de una persona, empresa u organización.
- h) Suministrador: Sinónimo de Proveedor para el presente Manual.
- i) Usuario: Persona natural que no tiene experiencia de negocios actual o previa en préstamos con FOSOFAMILIA.

## II. GRUPOS DE INTERÉS Y RIESGOS ASOCIADOS

### 1. Usuarios

#### a) Riesgos para los usuarios

- i. Recepción de información errónea o incompleta sobre productos y servicios del FOSOFAMILIA por parte de colaboradores de la institución.
- ii. Ser sujetos de atención Inapropiada por parte de colaboradores de la institución, lo que incluye, pero no se limita a maltrato verbal, psicológico y violencia de género.
- iii. Ser excluidos sin causa justificada en la prestación de los servicios públicos gratuitos que ofrece la Institución.

#### b) Estrategias de tratamiento de riesgos para usuarios

- i. Asignación de un correlativo numérico de atención a los usuarios del FOSOFAMILIA.





- ii. Publicaciones en página web y redes sociales de condiciones de productos y servicios.
- iii. Seguimiento de reclamos o quejas de los usuarios recibido directamente o por medio de otra entidad pública hasta su resolución favorable o desfavorable para la institución.

## 2. Empleados Expuestos

### a) Riesgos para los empleados expuestos

- i. Atentados o amenazas contra la integridad física de personal del FOSOFAMILIA en el ejercicio de sus funciones.
- ii. Emplazamiento legal por parte de clientes, usuarios u otras entidades gubernamentales por actuaciones como funcionario del FOSOFAMILIA, lo que incluye, pero no se limita a faltas presuntas contra la Ley de Ética Gubernamental, Ley de Protección al Consumidor y Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

### b) Estrategias de tratamiento de riesgos para empleados expuestos

- i. Monitoreo de localización o ubicación del personal de campo.
- ii. Dotación de teléfonos móviles institucionales para facilitar las comunicaciones del personal de campo con la oficina central.
- iii. Beneficios de empleado como Seguro de Vida y cobertura de salud por medio del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- iv. Evaluación preliminar institucional sobre asistencia legal a empleado o funcionario sujeto a emplazamiento legal por usuarios o clientes del FOSOFAMILIA u otras entidades gubernamentales.





### 3. Agentes y Representantes

#### a) Riesgos para Agentes y Representantes

- i. Extralimitación en el ejercicio de las facultades otorgadas por FOSOFAMILIA en contratos de servicios.
- ii. Emisión de información errónea o incompleta para usuarios y clientes del FOSOFAMILIA.
- iii. Emplazamiento legal por parte de clientes o usuarios por actuaciones como de Agentes y Representantes del FOSOFAMILIA, lo que incluye, pero no se limita a faltas presuntas contra la Ley de Ética Gubernamental, Ley de Protección al Consumidor y Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

#### b) Estrategias de tratamiento de riesgos para Agentes y Representantes

- i. Seguimiento de las cláusulas establecidas en el contrato de servicios por parte del Administrador del Contrato Institucional.
- ii. Seguimiento de quejas o reclamos de usuarios o clientes por actuaciones efectuadas por Agentes y Representantes a nombre de FOSOFAMILIA.
- iii. Evaluación preliminar Institucional sobre asistencia legal a Agentes y Representantes sujeto a emplazamiento legal por usuarios o clientes del FOSOFAMILIA.

### 4. Proveedores, Distribuidores y Suministradores

#### a) Riesgos para Proveedores, Distribuidores y Suministradores

- i. incumplimientos a las disposiciones legales de la Ley de Compras Públicas que comprometan la continuidad de prestación de servicios o suministro de bienes al FOSOFAMILIA.



*[Handwritten signature]*



- ii. Preferencia en la selección de proveedores en procesos de compras.
- iii. Atención indebida de discrepancias por resultados de adjudicaciones de procesos de compras.

b) Estrategias de tratamiento de riesgos para Proveedores, Distribuidores y Suministradores

- i. Asesoría equitativa a proveedores, distribuidores y suministradores durante los procesos de compra de la Ley de Compras Públicas.
- ii. Atención de discrepancias de proveedores, distribuidores y suministradores siguiendo los procesos establecidos por la Ley de Compras Públicas.

### III. APROBACIÓN Y VIGENCIA

**Aprobación:** La creación e implementación del Manual de Tratamiento de Riesgos para Diversos Grupos de interés en el Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), fue aprobado en Sesión de Consejo Directivo TREINTA Y SEIS/DOS MIL VEINTITRÉS, Acuerdo 07, celebrada en fecha catorce de septiembre del año dos mil veintitrés.

**Vigencia:** Entrará en vigor a partir del siguiente día de su aprobación por el Consejo Directivo, y será divulgada por Presidencia/Dirección Ejecutiva a las unidades correspondientes para su conocimiento y aplicación en el ámbito correspondiente.

