



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

NORMATIVA INTERNA

MANUAL DE CANAL DE DENUNCIAS DEL FOSOFAMILIA



Aprobado por Consejo Directivo Acuerdo No 04 de CD-34/2023 de fecha 25 de agosto del año 2023

Responsable: Unidad de Talento Humano



Handwritten signature



FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha:25/08/2023
No. Página 2 de 11

Contenido

I. Antecedentes	3
II. Objetivo	3
III. Marco Legal.....	3
IV. Alcance.....	4
V. Canal de denuncias	4
1. Responsables en la gestión del canal de denuncias	4
2. Principios que rigen el uso del canal de denuncias.....	4
2.1 Comunicación en el canal de denuncias - Interno	4
2.2 Confidencialidad de las comunicaciones efectuadas a través del canal de denuncias.....	5
2.3 Protección del denunciante ante represalias.....	6
2.4 Consecuencias o penalidades que se pueden derivar de la interposición de una denuncia para el sujeto denunciado.....	6
2.5 Utilización fraudulenta del canal de denuncias interna	7
3. Protocolo de Denuncias.....	7
3.1 Comunicación de los hechos	7
3.2 Procesamiento de Denuncia y Derechos del Denunciando.....	8
3.3 Seguimiento de la denuncia	10
4. Conflicto de Interés.....	10
5. Registro de denuncias.....	11
6. Conservación de las denuncias recibidas.....	11
VI. Aprobación y Vigilancia.....	11





FONDO SOLIDARIO PARA LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 3 de 11

I. Antecedentes

El Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), para el cumplimiento de sus facultades establecidas en la Ley de Creación dispone de recursos humanos, materiales y financieros, sobre los cuales es necesario establecer regulaciones administrativas que faciliten el control interno de las operaciones.

El presente Manual de Canal de Denuncias del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), establece las normas de funcionamiento del canal y las condiciones de su uso, el cual debe ser conocido y respetado por todos los funcionarios y empleados.

El canal de denuncias se encuentra abierto a todos los funcionarios y empleados, pudiendo ser denunciante y denunciado en dicho canal; así mismo, puede ser utilizado por clientes, proveedores o personas que tengan o no relación con FOSOFAMILIA.

II. Objetivo

Detectar y prevenir las existencias de conductas que podrían potencialmente ser contrarias a los principios y valores éticos del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), y así fomentar las buenas prácticas en la Institución.

III. Marco Legal

- Ley de Creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) Artículo 21.
- Reglamento de La Ley de Creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) Artículo 40 y 41.
- Ley de Procedimientos Administrativos, Artículo 159.
- Código de Ética de Funcionarios y Empleados del FOSOFAMILIA.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 4 de 11

IV. Alcance

El presente Manual sobre el Canal de Denuncias del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) es aplicable a funcionarios, empleados, clientes, proveedores o personas que tengan o no relación con FOSOFAMILIA, para que puedan denunciar un posible incumplimiento o una irregularidad dentro o fuera de la Institución.

El canal de denuncias se manejará bajo la dirección de correo electrónico denuncias@fosofamilia.gob.sv y el número de teléfono 7070 -2050 y cuando sea denuncias internas etica@fosofamilia.gob.sv

V. Canal de denuncias

El Canal de Denuncias es un servicio de gestión y tratamiento de las denuncias que se realizan en la Institución sobre actuaciones y manifestaciones contrarias al código de ética y de conducta y actuaciones contrarias a la legalidad vigente, como aquellas actuaciones que, sin ser especialmente graves, suponen incumplimientos del código de ética o de procedimientos internos de obligado cumplimiento.

1. Responsables en la gestión del canal de denuncias

El responsable de las denuncias de clientes y proveedores será la Encargada de Comunicaciones y las denuncias realizadas por el personal será la Comisión de Ética del FOSOFAMILIA y Comité Disciplinario.

2. Principios que rigen el uso del canal de denuncias

2.1 Comunicación en el canal de denuncias - Interno

- a) Comunicaciones que se pueden realizar a través del canal de denuncias: incumplimiento al Código de Ética del FOSOFAMILIA, Reglamento Interno de Trabajo; y,





- b) Comunicaciones que no se pueden realizar a través del canal de denuncias:
Rumores, habladurías, comentarios o juicios de valor que no estén relacionados en modo alguno con una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: opiniones de trabajadores).

2.2 Confidencialidad de las comunicaciones efectuadas a través del canal de denuncias.

Podrán acceder a los datos personales comunicados a través del canal de denuncias, las personas responsables quienes tendrán acceso a la información. Se garantizará en todo momento la confidencialidad de las denuncias recibidas y el cumplimiento de las normas aplicables en materia de protección de datos personales.

Las denuncias anónimas serán admitidas, sin perjuicio de la necesidad de poder concertar con la persona denunciante. No obstante, recomendamos que las denuncias no sean anónimas dado que el anonimato dificulta que, en caso de ser necesario, se puedan recabar datos adicionales por parte del responsable del Canal de Denuncias. En cualquier caso, los datos personales comunicados por el canal de denuncias son confidenciales.

La confidencialidad implica que, inicialmente solo las personas responsables del canal de denuncias podrán conocer la identidad de los denunciantes y los denunciados y la información facilitada en las denuncias, salvo que medie consentimiento expreso del denunciante o cuando sea necesario compartir esta información con personas concretas para adoptar medidas disciplinarias o cuando constituya una obligación necesaria y proporcionada por imposición de institución o entidades regulatorias en el contexto de una





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 6 de 11

investigación llevada a cabo por las autoridades competentes o en el marco de un proceso judicial. Un sujeto denunciado nunca podrá acceder a los datos personales del denunciante, salvo que se cuente con el consentimiento de este o cuando sea preciso por razones de tramitación de procedimientos judiciales, a fin de salvaguardar el derecho de defensa del denunciado.

2.3 Protección del denunciante ante represalias

FOSOFAMILIA proporcionará la debida protección a todas las personas que realicen una denuncia:

- a) Ninguna persona que denuncie podrá ser despedida, sancionada disciplinariamente o sufrir cualquier otro tipo de perjuicio en su relación o promoción laboral como consecuencia de la denuncia del hecho.
- b) FOSOFAMILIA investigará con fines disciplinarios cualquier tipo de amenaza o situación de discriminación, acoso u otras medidas negativas de carácter formal o informal que sufra el denunciante.

2.4 Consecuencias o penalidades que se pueden derivar de la interposición de una denuncia para el sujeto denunciado.

Si los hechos investigados resultaran ciertos y se concluyera de ellos la existencia de una conducta irregular o ilícita, el sujeto denunciado podrá ser sancionado de acuerdo con las normativas que corresponda, incluyendo la posibilidad de despldo.

FOSOFAMILIA también podrá poner los hechos en conocimiento de las autoridades si procede.





2.5 Utilización fraudulenta del canal de denuncias interna

El canal de denuncias del FOSOFAMILIA debe emplearse de manera responsable. Las denuncias de hechos falsos o hechos que no se ajusten a los principios de uso de este canal podría suponer una infracción y podrían dar lugar a sanciones disciplinarias.

3. Protocolo de Denuncias

3.1 Comunicación de los hechos

Las denuncias podrán efectuarse de forma escrita, correo electrónico, telefónicamente siempre a través del canal de denuncias. Las denuncias, en la medida de lo posible, se completarán todos los campos que se detallan a continuación:

- a) Nombre del denunciante
- b) Número de teléfono y correo electrónico
- c) Nombre y apellido del denunciado
- d) Relación del denunciante y el denunciado con FOSOFAMILIA
- e) Descripción de la denuncia.
 - El denunciante sea interno o externo deberá completar para concretar el objeto de la denuncia las siguientes interrogantes:
 - ¿Cómo se dio cuenta de la infracción?
 - ¿Cómo ha ocurrido la infracción?
 - ¿Dónde ha ocurrido la infracción?
 - Fecha aproximada de los hechos denunciados
 - Cuálquier otra circunstancia que se considere relevante por el denunciante





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 8 de 11

- f) Documentación que se adjunta para sustentar la denuncia formulada: el denunciante podrá aportar documentación en cualquier formato válido para envío a través de correo electrónico. Aunque no es obligatorio adjuntar documentación a la denuncia.
- g) No serán admitidas las denuncias que versen sobre meros rumores, habladurías, comentarios o juicios de valor que no estén relacionados con una conducta poco ética o ilícita (ejemplo: opiniones de trabajadores, clientes, proveedores, etc.).

3.2 Procesamiento de Denuncia y Derechos del Denunciando

Recibida la denuncia, se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) El responsable deberá acusar de recibo la denuncia al denunciante tan pronto como la reciba y, como máximo, dos días hábiles después de haberla recibido.
- b) En el plazo de ocho días hábiles desde el acuse de recibo de la denuncia, el responsable emitirá un informe preliminar describiendo la denuncia y realizando una propuesta inicial de actuación, que remitirá a la Comité Disciplinario. Este informe incluirá una valoración sobre si la denuncia está dentro de lo que se consideran hechos denunciabiles "denuncia admisible" o si, por el contrario, se trata de hechos ajenos al objeto y alcance del canal de denuncias, por ejemplo: Reclamaciones de condiciones laborales no relacionadas con incumplimiento de normativa interna o legal, meros rumores no contrastados, quejas aisladas sobre algún cliente o proveedor, etc. "denuncia inadmisibile". Se podrá solicitar al denunciante información adicional para analizar si la denuncia es admisible.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 9 de 11

- c) El Comité Disciplinario adoptará una decisión sobre la admisibilidad o no de la denuncia en un plazo máximo de ocho días hábiles desde que reciba el informe preliminar del responsable.
- d) El Comité Disciplinario decidirá los pasos de la investigación, teniendo en cuenta el informe preliminar facilitado por el responsable. Se deberá, en todo caso, informar al sujeto denunciado dentro de un plazo razonable y a más tardar dentro de un mes desde la comunicación por medio del responsable, salvo que la comunicación en ese plazo pueda imposibilitar u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de la investigación.
- e) Todo el proceso de la investigación como la decisión sancionadora constarán por escrito motivado en cuanto a los hechos, fundamentos y estará respaldada por la normativa interna del FOSOFAMILIA.
- f) FOSOFAMILIA proporcionará a los denunciantes información sobre la denuncia interpuesta y sobre las medidas previstas o adoptadas para el seguimiento de la denuncia. Esta respuesta ha de darse en un tiempo razonable, sin que pueda exceder los tres meses desde el acuse de recibo de la denuncia. El plazo podría ampliarse cuando sea necesario debido a circunstancias específicas del caso, en particular por la naturaleza y por la complejidad cuando sea necesario debido a circunstancias específicas de la denuncia.
- g) La imposición de sanciones, así como las medidas de gestión complementarias que se pudieran adoptar se ajustarán, en todo caso, a lo establecido en la normativa correspondiente, no podrá sancionarse a una





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha:25/08/2023
No. Página 10 de 11

persona sin haberle dado previo trámite de audiencia y oportunidad de presentar cuantas pruebas y alegaciones se consideren convenientes.

- h) El Comité Disciplinario a través de Presidencia informará semestralmente al Consejo Directivo, información sobre el número de denuncias recibidas, los temas sobre los que versan y otros aspectos que puedan ayudar a identificar los problemas de cumplimiento existentes en el FOSOFAMILIA. Asimismo, en caso de que la gravedad de la denuncia lo amerite, el Consejo Directivo será debidamente informado de los hechos denunciados, con el único fin de adoptar las medidas necesarias para poner fin a situaciones irregulares, siempre en cumplimiento de los deberes de confidencialidad respecto de la información recibida.

3.3 Seguimiento de la denuncia

En el seguimiento de la denuncia el denunciante podrá:

- a) Ampliar información: Aportar y adjuntar nueva información y documentación que se considere relevante para la denuncia establecida.
- b) Anular la denuncia: También existe la posibilidad que el denunciante anule la denuncia realizada.

4. Conflicto de Interés

La presentación de una denuncia que afecte directamente a personas que puedan participar activamente en el proceso de esta, supondrá su exclusión automática de la gestión de la denuncia. De esta forma, no podrá participar ni en la investigación ni en la decisión final, ni en la adopción de la sanción quien sea el sujeto denunciado.





FONDO SOLIDARIO PARA
LA FAMILIA MICROEMPRESARIA

Manual de Canal de
Denuncias del FOSOFAMILIA
Acuerdo CD:04/34.2023
Fecha: 25/08/2023
No. Página 11 de 11

5. Registro de denuncias

El registro de denuncias se llevará en una base de datos en Excel, donde se incluirán las denuncias recibidas, sean admitidas o inadmitidas, a efectos de conservación para dejar evidencia del funcionamiento del canal de denuncias del FOSOFAMILIA.

Este registro contará con los niveles de protección adecuados para evitar su manipulación y para garantizar un acceso restringido al mismo. Solo podrán introducir datos en el registro y tener acceso al mismo el Comité Disciplinario.

6. Conservación de las denuncias recibidas

Las denuncias recibidas serán tratadas y conservadas con la máxima confidencialidad.

VI. Aprobación y Vigencia

Aprobación: La creación e implementación del Manual de Denuncias del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA), fue aprobada en sesión de Consejo Directivo Número TREINTA Y CUATRO/DOS MIL VEINTITRÉS, Acuerdo 04, celebrada en fecha veinticinco de agosto del año dos mil veintitrés.

Vigencia: Entrará en vigencia al ser aprobada por el Consejo Directivo, y será divulgada por Presidencia/Dirección Ejecutiva a las unidades correspondientes para su conocimiento y aplicación en el ámbito correspondiente.

