

INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER
Función de Cumplimiento

Lineamiento para la recepción, gestión y seguimiento de inquietudes, denuncias e investigaciones de posibles actos de soborno del ISDEMU



El Salvador, noviembre 2025



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

Lineamiento para la recepción, gestión y seguimiento de inquietudes, denuncias e investigaciones de posibles actos de soborno del ISDEMU



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
II.	OBJETIVO	6
III.	FUNDAMENTO LEGAL.....	7
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
V.	CONSIDERACIONES	8
VI.	DEFINICIONES.....	8
VII.	DISPOSICIONES GENERALES	9
VIII.	MECANISMOS DE VIGILANCIA Y EVALUACIÓN.....	18
IX.	VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.....	19
X.	BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO.....	20

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), en su calidad de ente rector en derechos de las mujeres, ha decidido implementar un Sistema de Gestión Antisoborno alineado a la Norma Internacional ISO 37001:2016, como parte de su compromiso con la integridad, la transparencia y la gestión responsable de los recursos públicos.

En este marco, resulta indispensable contar con lineamientos claros para la recepción, gestión y seguimiento de inquietudes, denuncias e investigaciones vinculadas a posibles actos de soborno que puedan presentarse en los procesos, servicios y relaciones institucionales comprendidas dentro del alcance del SGA.

El presente Lineamiento establece las directrices para garantizar que toda inquietud o denuncia relacionada con posibles actos de soborno sea recibida por los canales oficiales, gestionada de manera oportuna, tratada con confidencialidad y sin represalias, y documentada conforme a las disposiciones de la Norma ISO 37001:2016 y la normativa salvadoreña aplicable, con especial consideración a la protección de los derechos humanos de las mujeres.

II. OBJETIVO

Establecer los criterios y pasos generales para la recepción, registro, gestión, seguimiento, cierre y documentación de inquietudes, denuncias e investigaciones relacionadas con posibles actos de soborno en el ISDEMU, garantizando la confidencialidad, la protección frente a represalias, la trazabilidad de la información y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno.

III. FUNDAMENTO LEGAL

El presente Lineamiento se sustenta en:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley de Ética Gubernamental y su reglamento.
3. Ley de la Corte de Cuentas de la República.
4. Ley de Procedimientos Administrativos.
5. Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y demás normativa especializada en materia de derechos humanos de las mujeres aplicable al quehacer institucional.
6. Normativa interna del ISDEMU, incluyendo:
 - a. Política Institucional Antisoborno del ISDEMU.
 - b. Alcance del Sistema de Gestión Antisoborno aprobado por Junta Directiva.
 - c. Manual para la Elaboración de Documentos Normativos del ISDEMU.
 - d. Lineamiento institucional para la recepción y otorgamiento de obsequios, regalías y beneficios similares.
7. Norma Internacional ISO 37001:2016, especialmente los numerales relativos a: liderazgo, apoyo, información documentada, evaluación del desempeño, planteamiento de inquietudes e investigaciones de soborno.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Lineamiento es de aplicación obligatoria para:

- Todo el personal del ISDEMU, independientemente de su régimen de contratación y nivel jerárquico, que se encuentre dentro del alcance del SGA.
- Personas prestadoras de servicios, consultorías y otras figuras consideradas socios de negocios en el marco del SGA.
- Personas usuarias y terceros que, dentro del alcance del Sistema, presenten inquietudes o denuncias por posibles actos de soborno vinculados al ISDEMU.

V. CONSIDERACIONES

Para la interpretación y aplicación de este Lineamiento se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. El ISDEMU mantiene una política de tolerancia cero frente a los actos de soborno, en coherencia con la Política Antisoborno institucional.
2. Toda persona tiene derecho a plantear inquietudes o denunciar posibles actos de soborno por los canales oficiales habilitados, sin sufrir represalias.
3. La información recibida será tratada con confidencialidad, en la medida que lo permita la ley y la debida gestión de los casos.
4. La Función de Cumplimiento tiene un rol de supervisión, asesoría y seguimiento del SGA, pero no actúa como canal directo de recepción de denuncias; únicamente orienta sobre el uso de los canales establecidos y vela por la coherencia del sistema.
5. Las inquietudes, denuncias e investigaciones son insumos para la evaluación del desempeño del SGA, la mejora continua y la prevención de sobornos.
6. La gestión de denuncias debe realizarse respetando en todo momento los derechos humanos de las mujeres y la confidencialidad de la información sensible asociada a su atención institucional.

VI. DEFINICIONES

Para efectos del presente Lineamiento, se entenderá por:

- **Soborno:** Ofrecimiento, promesa, entrega, solicitud o aceptación de un beneficio indebido, de cualquier naturaleza, con el propósito de influir de manera inadecuada en una decisión o actuación relacionada con las funciones del ISDEMU o sus socios de negocios.
- **Sistema de Gestión Antisoborno (SGA):** Conjunto de políticas, procesos, controles y actividades implementadas por el ISDEMU para prevenir, detectar y enfrentar el soborno, conforme a la Norma ISO 37001:2016.
- **Inquietud:** Consulta, duda o manifestación de preocupación relacionada con posibles riesgos o situaciones vinculadas al soborno, sin que necesariamente exista evidencia o hechos concretos.

- **Denuncia:** Comunicación formal mediante la cual una persona informa, a través de los canales oficiales establecidos, sobre hechos específicos que podrían constituir un posible acto de soborno.
- **Investigación:** Conjunto de acciones orientadas a verificar la verosimilitud de los hechos denunciados, reunir información y determinar si existe o no sustento para adoptar medidas administrativas, éticas, disciplinarias o legales.
- **Represalia:** Cualquier acción adversa, directa o indirecta, contra una persona por haber planteado una inquietud, presentado una denuncia, participado como testigo o colaborado en una investigación.
- **Canales oficiales de denuncia del SGA:** Medios institucionales habilitados para la recepción de inquietudes y denuncias sobre posibles actos de soborno, tales como correo electrónico, línea telefónica y formulario digital accesible vía código QR, administrados conforme a este Lineamiento.
- **Función de Cumplimiento:** Estructura designada por el ISDEMU para supervisar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del SGA, brindar asesoría técnica y reportar su desempeño a la Dirección Estratégica y al Órgano de Gobierno.
- **Socios de negocios:** Personas naturales o jurídicas con las cuales el ISDEMU mantiene relaciones contractuales o de cooperación en el marco de su quehacer institucional y del alcance del SGA.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

1. Principios rectores

La recepción, gestión y seguimiento de inquietudes, denuncias e investigaciones de posibles actos de soborno se regirá por los principios de:

- a. Legalidad.
- b. Confidencialidad y no represalia.
- c. Imparcialidad.
- d. Debida diligencia.
- e. Trazabilidad y conservación de la evidencia.
- f. Enfoque de DDHH de las mujeres y protección de información sensible.

2. Canales oficiales de recepción de inquietudes y denuncias

Los únicos canales oficiales para la recepción de inquietudes y denuncias relacionadas con posibles actos de soborno en el marco del SGA son:

- a. Correo electrónico: denunciasantisoborno@isdemu.gob.sv
- b. Línea telefónica institucional: 2510-4388, en el horario establecido por el ISDEMU.
- c. Formulario digital de denuncias accesible mediante el código QR institucional difundido en los materiales del SGA.

No se considerarán canales oficiales los mensajes a cuentas personales, redes sociales privadas, conversaciones informales ni comunicaciones directas a integrantes de la Función de Cumplimiento.

La Función de Cumplimiento podrá orientar a las personas interesadas sobre el uso adecuado de estos canales, pero no recibirá denuncias de forma directa.

3. Denuncias anónimas

El ISDEMU admitirá denuncias anónimas cuando se presenten a través de los canales oficiales establecidos en el numeral anterior, sin obligación de identificar a la persona denunciante.

Para su gestión, estas denuncias deberán contener la información mínima necesaria que permita realizar un análisis razonable de los hechos reportados.

Su recepción, análisis y seguimiento se efectuarán bajo los mismos criterios de confidencialidad, trazabilidad y protección aplicables a las denuncias identificadas.

4. Gestión de alertas o señales tempranas

El ISDEMU reconoce que las alertas, indicios tempranos o señales de posible irregularidad constituyen insumos válidos para activar medidas preventivas y análisis iniciales sobre riesgos de soborno.

Estas alertas no constituyen una denuncia formal, pero pueden generar acciones de verificación preliminar por parte de la Función de Cumplimiento o las Unidades responsables del canal, según corresponda.

5. Recepción y registro de inquietudes

- a. Toda persona que tenga dudas o preocupaciones sobre posibles riesgos o situaciones vinculadas al soborno podrá plantear su inquietud a través de los canales oficiales.
- b. Las inquietudes serán registradas en un registro interno del SGA, identificando: fecha de recepción, tipo de inquietud, área relacionada y responsable de la respuesta.
- c. La Función de Cumplimiento, en coordinación con las instancias competentes, brindará respuesta u orientación en un plazo razonable, conforme a la naturaleza de la inquietud y los recursos disponibles.
- d. Las inquietudes podrán, en su caso, derivar en recomendaciones preventivas o en la apertura de una denuncia formal, cuando la información recibida lo amerite.

6. Recepción y registro de denuncias

- a. Las denuncias deberán presentarse por escrito o mediante grabación de voz (en el caso de la línea telefónica), utilizando los canales oficiales.
- b. Al recibirse una denuncia, se registrará en el sistema de control del SGA, asignando un código único de identificación que permita su trazabilidad, resguardando la identidad de la persona denunciante cuando así se solicite y sea jurídicamente procedente.
- c. En la medida de lo posible, la denuncia deberá contener:
 - i. Descripción de los hechos.
 - ii. Lugar y fecha aproximada.
 - iii. Personas involucradas.
 - iv. Área o proceso vinculado.
 - v. Medios de prueba o indicios disponibles.
- d. La persona denunciante será informada, cuando corresponda, sobre la recepción de su denuncia y las etapas generales del proceso, sin perjuicio de las restricciones de confidencialidad aplicables.

7. Evaluación inicial de denuncias

Las denuncias recibidas serán sometidas a una evaluación inicial para determinar:

- a. Si guardan relación con el SGA (posible acto de soborno).
- b. Si corresponden a otros tipos de hechos (laborales, administrativos, penales, éticos, etc.) que deban ser derivados a las instancias competentes.
- c. Cuando se determine que la denuncia no está vinculada a posibles actos de soborno, se documentará esta valoración y se remitirá, de ser procedente, a la instancia correspondiente (Unidad de Talento Humano, Gerencia de Asuntos Jurídicos, Comisión de Ética, etc.), informando a la persona denunciante en lo que proceda.
- d. Cuando la denuncia esté relacionada con posibles actos de soborno, se recomendará la apertura de un proceso de investigación, conforme al numeral 9 del presente Lineamiento.

8. Gestión y seguimiento de inquietudes y denuncias

Las inquietudes deberán ser analizadas y respondidas en un plazo razonable que no exceda de diez (10) días hábiles, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas.

La instancia responsable de la gestión de denuncias en el marco del SGA deberá:

- a. Dar seguimiento al avance de cada caso.
- b. Coordinar con las unidades competentes la obtención de información.
- c. Mantener informado al Oficial de Cumplimiento sobre el estado general de los casos, sin revelar información que afecte la confidencialidad o investigaciones en curso.

La Función de Cumplimiento utilizará esta información, en forma consolidada, como insumo para la evaluación de riesgos, la mejora de controles y los informes de desempeño del SGA.

9. Investigación de posibles actos de soborno

La investigación se iniciará cuando, tras la evaluación inicial, existan elementos razonables para considerar que los hechos denunciados podrían constituir un posible acto de soborno.

La investigación deberá realizarse por personal con la competencia, independencia y atribuciones necesarias, respetando el debido proceso y la normativa interna del ISDEMU.

La investigación deberá:

- a. Recopilar información y evidencias relevantes.
- b. Entrevistar, cuando proceda, a personas involucradas o testigos.
- c. Analizar la documentación y los registros necesarios.

Al finalizar, se elaborará un informe de investigación que contenga:

- a. Descripción del caso.
- b. Metodología utilizada.
- c. Valoración de los hechos.
- d. Conclusiones y, cuando proceda, recomendaciones sobre medidas disciplinarias, administrativas, correctivas o remisión a autoridades competentes.

Un caso se considerará cerrado cuando:

- a. Se haya elaborado un informe final de investigación debidamente firmado por las unidades investigadoras competentes.
- b. El informe se haya comunicado a la Dirección Estratégica a través de la Función de Cumplimiento.
- c. Se hayan definido las acciones correctivas, disciplinarias, administrativas o de mejora, cuando correspondan.
- d. Se haya registrado el cierre en el registro institucional de trazabilidad documental.

En casos donde no existan elementos suficientes para continuar, la investigación podrá archivarse.

10. Protección al denunciante

El ISDEMU garantiza la protección plena de toda persona que, de buena fe, plantee inquietudes, presente denuncias o colabore en investigaciones relacionadas con presuntos actos de soborno, intentos de soborno o vulneraciones asociadas al Sistema de Gestión Antisoborno, independientemente de que la información posteriormente se confirme o no.

En cumplimiento de la Norma ISO 37001:2016 y de los principios institucionales de integridad y transparencia, se establece que:

- a. Queda estrictamente prohibida cualquier forma de represalia, directa o indirecta, contra denunciantes o personas que participen en una investigación. Se consideran represalias: despidos injustificados, cambios arbitrarios de funciones, amenazas, hostigamiento, aislamiento laboral, evaluaciones punitivas, pérdida de beneficios, afectaciones contractuales o cualquier acción que altere adversamente las condiciones laborales.
- b. La identidad del denunciante será tratada con estricta confidencialidad, y solo podrá revelarse a autoridades competentes cuando sea legalmente requerido y siguiendo el debido proceso.
- c. Las denuncias de buena fe no generan responsabilidad administrativa o disciplinaria para la persona denunciante, aun cuando la información no se confirme posteriormente.
- d. El ISDEMU promueve un entorno seguro y libre de represalias, garantizando que personal institucional, usuarias, socios de negocios y cualquier persona vinculada pueda reportar irregularidades sin temor a consecuencias adversas.
- e. Las unidades responsables del canal de denuncias, la Gerencia de Asuntos Jurídicos, Unidad de Talento Humano y la Oficialía de Cumplimiento, deberán asegurar mecanismos de resguardo, acompañamiento y seguimiento para proteger la integridad del denunciante durante todo el proceso.
- f. Ante cualquier indicio o reporte de represalias, las unidades responsables del canal de denuncias iniciarán las acciones correspondientes, determinarán medidas de mitigación y recomendarán a la Dirección Estratégica, a través de la Función de Cumplimiento, las acciones correctivas o disciplinarias aplicables.

- g. Todo el personal del ISDEMU tiene la obligación de abstenerse de obstaculizar, interferir o intentar identificar indebidamente al denunciante, ya que tales conductas constituyen faltas graves.
- h. Toda situación que pueda interpretarse como represalia deberá ser reportada inmediatamente a través de los canales oficiales, para su análisis, valoración y tratamiento institucional.

11. Articulación con otros mecanismos institucionales

Cuando de la denuncia se desprendan posibles infracciones laborales, administrativas, éticas o penales, la información se remitirá a las instancias competentes del ISDEMU y, cuando proceda, a las autoridades externas correspondientes.

Este Lineamiento no sustituye otros procedimientos institucionales existentes, sino que se articula con ellos para asegurar una respuesta integral frente a hechos que puedan constituir faltas éticas, administrativas o delitos.

12. Conservación de la información y confidencialidad

Toda la documentación relacionada con inquietudes, denuncias e investigaciones será conservada como información documentada del SGA, de conformidad con la Norma ISO 37001:2016 y la normativa interna sobre control documental.

El acceso a los registros estará restringido al personal autorizado, conforme a sus funciones y al principio de necesidad de conocer.

La información sensible ligada a usuarias o a casos de vulneración de derechos de las mujeres se tratará con especial reserva, en coherencia con la normativa especializada y los lineamientos institucionales de confidencialidad.

13. Responsables del cumplimiento al lineamiento

Para garantizar la adecuada implementación, aplicación y supervisión del presente Lineamiento para la recepción, gestión y seguimiento de inquietudes, denuncias e investigaciones sobre presuntos actos de soborno, se establecen los siguientes roles y responsabilidades, conforme a la Norma ISO 37001:2016 y al marco institucional del ISDEMU:

a. Dirección Estratégica

- i. Garantizar la implementación del presente lineamiento a nivel institucional.
- ii. Asegurar los recursos necesarios para el funcionamiento de los canales de denuncia y de los mecanismos de seguimiento.
- iii. Ordenar a las jefaturas la socialización, aplicación y resguardo de este lineamiento en sus equipos.
- iv. Recibir informes periódicos sobre el estado de inquietudes, denuncias e investigaciones derivadas del SGA.

b. Función de Cumplimiento

- i. Supervisar la correcta aplicación del Lineamiento y verificar su alineación con los requisitos de la Norma ISO 37001:2016.
- ii. Orientar técnicamente a las unidades responsables sobre la correcta recepción, gestión y seguimiento de las inquietudes y denuncias.
- iii. Monitorear el desempeño del mecanismo de denuncias como parte del SGA y recomendar mejoras preventivas.
- iv. Informar periódicamente a la Dirección Estratégica sobre el desempeño del sistema de denuncias y la resolución de casos.

c. Equipo responsable del canal de denuncias

- i. Recibir, registrar y custodiar de forma segura las inquietudes y denuncias.
- ii. Verificar que cada reporte cuente con la información mínima necesaria para su tramitación.
- iii. Conducir las investigaciones administrativas y garantizar el debido proceso, la integridad de la evidencia y la trazabilidad de cada actuación.

- iv. Mantener un registro actualizado y confidencial de todas las denuncias recibidas.
- v. Garantizar la protección de datos personales y la no revictimización.

d. Jefaturas institucionales

- i. Socializar este lineamiento y asegurar que su equipo conozca los canales oficiales de denuncia.
- ii. Facilitar información requerida durante investigaciones administrativas, cuando corresponda.
- iii. Proteger a denunciantes de buena fe contra cualquier tipo de represalia.
- iv. Implementar las medidas preventivas o correctivas que surjan como resultado de los análisis del sistema.

e. Unidad de Tecnologías de la Información

- i. Garantizar el adecuado funcionamiento, seguridad e integridad de los canales tecnológicos habilitados para la recepción de denuncias (correo, QR, repositorios).
- ii. Asegurar la confidencialidad, disponibilidad y trazabilidad de la información tecnológica relacionada con casos.

f. Unidad de Talento Humano

- i. Incorporar medidas disciplinarias correspondientes cuando Equipo responsable del canal de denuncias determine la existencia de faltas administrativas o incumplimientos normativos.
- ii. Registrar capacitaciones, socializaciones y evidencias relacionadas con la Norma ISO 37001 y el SGA del ISDEMU.
- iii. Asegurar que el personal nuevo reciba orientación inicial sobre los canales de denuncia y las disposiciones del SGA.

g. Personal del ISDEMU

- i. Conocer y aplicar este Lineamiento como parte de sus deberes institucionales.
- ii. Reportar de buena fe cualquier acto, intento o sospecha de soborno por los canales establecidos.
- iii. Abstenerse de obstruir, manipular o interferir en los procesos de denuncia e investigación.
- iv. Colaborar con las solicitudes de información durante las investigaciones.

VIII. MECANISMOS DE VIGILANCIA Y EVALUACIÓN

La Función de Cumplimiento elaborará reportes periódicos consolidados sobre:

1. Número de inquietudes y denuncias recibidas.
2. Canales utilizados.
3. Tipología general de los casos.
4. Acciones generales adoptadas (sin detallar información reservada).

Esta información será utilizada para la revisión de la matriz de riesgos de soborno, la mejora de controles existentes o creación de nuevos y la preparación de informes de desempeño del SGA para la Dirección Estratégica

La correcta aplicación del presente Lineamiento podrá ser revisada durante las auditorías internas del SGA y las auditorías externas de certificación o seguimiento.


IX. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN

El presente Lineamiento ha sido autorizado por la Presidente del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), en cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Junta Directiva en la Sexta Sesión Ordinaria, celebrada el veintiséis de julio de dos mil veinticuatro, según consta en el punto número DOCE del Acta Número NUEVE. Este lineamiento entrará en vigencia a partir de la fecha de su autorización.


Yanici Salmerón de Artiga
Presidencia del ISDEMU
Autorizó




Xenia Zúniga
Gerencia de Asuntos Jurídicos
Revisión Jurídica

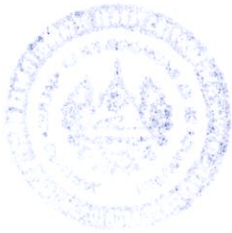



Ligia Mercedes Zetino
Gerencia de Planificación Institucional
Revisión técnica



11/12/25

Fecha de Autorización: _____



X. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

Versión	Fecha del cambio	Cambio	Situación anterior	Razón del cambio	Responsable
1	Noviembre 2025	Creación del documento Versión 1	Inexistencia del documento.	Necesidad de crear un marco normativo para dar cumplimiento al Sistema de Control Antisoborno del ISDEMU para prevenir y detectar actos de corrupción y soborno, fomentando así una cultura de integridad, cumplimiento legal, la reducción de riesgos y el fortalecimiento de la reputación organizacional.	Función de Cumplimiento



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

