

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, atención, investigación y registro de denuncias presentadas en el Ministerio de Hacienda.

B. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las unidades organizativas del Ministerio de Hacienda, y va desde la remisión de la denuncia por los canales establecidos hasta la notificación sobre las acciones y recomendaciones realizadas al denunciante.

C. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de la República Dominicana, de fecha 13 de junio 2015.
- Ley núm. 494-06, de fecha 27 de diciembre del 2006, de la organización de la Secretaría de Estado de Hacienda, hoy Ministerio de Hacienda.
- Ley núm. 41-08, de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública.
- Ley No. 10-07, de fecha 8 de enero del 2007, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley núm. 107-13, de fecha 06 de agosto de 2013, sobre los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimiento administrativo.
- Ley núm. 155-17, de fecha 01 de junio de 2017, de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Decreto núm. 523-09, de fecha 21 de julio de 2009, que aprueba el reglamento de relaciones laborales.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

- Decreto núm. 791-21, de fecha 15 de diciembre del 2021, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo.
- Decreto núm. 694-09, de fecha 17 de septiembre del 2009, que establece el Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana como medio principal de comunicación para la recepción y canalización de denuncias, quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía a la Administración Pública, y crea la Línea Telefónica 311 y el Portal web www.311.gob.do.
- Guía de Operaciones Sistema 3-1-1 de Atención Ciudadana para Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, de fecha 19 de agosto del 2015, emitida por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.

D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Ética de los Servidores Públicos del Ministerio de Hacienda.
- Norma ISO 37001 sobre Sistemas de Gestión Antisoborno.
- Norma ISO 37301 sobre Sistemas de Gestión de *Compliance*.
- Formulario de Acción de Denuncia (FORM-DPD-009).
- Formulario de Gestión de Denuncia (FORM-DPD-011).
- Matriz de denuncias gestionadas (FORM-DPD-025).
- Política de prevención y eliminación de la violencia y acoso laboral en el Ministerio de Hacienda (POL-DRH-010).
- Manejo de quejas y sugerencias (PRO-CG-002).

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

II. DEFINICIONES Y SIGLAS

- 2.1. **Alta Dirección:** son los servidores públicos que dirigen y controlan la institución al más alto nivel. En este caso, son el ministro, los viceministros y directores.
- 2.2. **Acoso laboral:** conducta abusiva que se manifiesta en actos, palabras, comportamientos o escritos que pueden atentar contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona en el entorno laboral.
- 2.3. **Acoso sexual:** cualquier conducta verbal, no verbal o física, de naturaleza sexual no deseada, que tiene el propósito o el efecto de vulnerar la dignidad de una persona, creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- 2.4. **Apropiación indebida:** uso no autorizado de los bienes, fondos o recursos de una organización para beneficio personal.
- 2.5. **Consultorio Bienestar Emocional:** es el área que reporta al Departamento de Relaciones Laborales y Sociales, que tiene como responsabilidad la asistencia psicológica y clínica a los colaboradores del ministerio y sus familias, así como la gestión de las denuncias de acoso laboral.
- 2.6. **Canal de denuncias:** medio por el cual colaboradores o terceros de la institución pueden realizar sus denuncias ante violaciones a los reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas asociadas a la conducta.
- 2.7. **Conflicto de interés:** implica circunstancias en las que el interés personal de un colaborador o de un vinculado a este pudiera afectar, eventualmente, o ya se encuentra afectando, el desempeño de sus funciones en la administración pública, desviándolo de los fines públicos inherentes a su cargo e inclinándolo hacia fines privados.
- 2.8. **Corrupción:** es cuando una persona, grupo o sector se beneficia, directa o indirectamente, de manera ilícita, poniendo sus intereses personales, grupales o sectoriales por encima de los demás, careciendo la acción de toda ética.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

- **Corrupción política:** es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con este mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- **Corrupción administrativa pública:** es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

- 2.9. **Colusión:** es cuando un funcionario público realiza negociaciones ilegales con terceros, a fin de ganar una licitación, o de lograr una contratación pública de manera fraudulenta.
- 2.10. **Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN):** es un órgano plural de servidores públicos, con representación de todos los grupos ocupacionales presentes en la Administración pública.
- 2.11. **Debida diligencia:** conjunto de procedimientos, políticas y gestiones mediante el cual los sujetos obligados establecen un adecuado conocimiento sobre los involucrados en las unidades establecidas en el alcance.
- 2.12. **Delito:** conducta u omisión contraria o irregular respecto de lo establecido en leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
- 2.13. **Denuncia:** es la puesta en conocimiento de una conducta o situación cuestionable, inadecuada o de aparente incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas ante el ente competente y designado por la institución para ello.
- 2.14. **Denunciante:** sujeto que, mediante los canales establecidos, revela o pone en conocimiento violaciones a leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
- 2.15. **Extorsión:** acto de obtener dinero, bienes o servicios de una persona, empresa o institución mediante el uso de la fuerza, amenaza o coerción.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

- 2.16. Fraude:** acto de engaño deliberado, realizado con el propósito de obtener un beneficio injusto o ilegal.
- 2.17. Incumplimiento de aspectos legales/regulatorios:** falta de cumplimiento de leyes, normas o regulaciones aplicables a la organización o a la actividad específica.
- 2.18. Incumplimiento de políticas, normas o procedimientos:** falta de cumplimiento a las políticas, normas o procedimientos internos establecidos por la organización.
- 2.19. Malversación de fondos:** uso indebido de fondos públicos o privados para fines personales o no autorizados.
- 2.20. Nepotismo:** práctica de favorecer a familiares o amigos cercanos en decisiones de empleo, promoción u otros beneficios, independientemente de su mérito.
- 2.21. Prevaricación:** acción de un funcionario público que dicta una resolución arbitraria en un asunto administrativo, a sabiendas de que es injusta y contraria a la ley.
- 2.22. Represalia:** toda acción, acto o amenaza contra una persona, para castigarla por haber cooperado de buena fe en la solución de asuntos relacionados con prácticas prohibidas o conductas indebidas.
- 2.23. Sanción:** consecuencia o efecto de cometer una infracción asociada al incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
- 2.24. Soborno o cohecho:** oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, financiero o no. Puede darse de manera directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que un colaborador actúe o deje de actuar en relación con su desempeño.
- **Cohecho activo genérico:** se materializa cuando alguno de los colaboradores que representa a la institución realiza soborno a un funcionario público.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

- 2.25. Tráfico de influencia:** implica la capacidad de influir en un funcionario o autoridad a través de una situación de ventaja, con el fin de conseguir un beneficio económico.
- 2.26. Uso indebido de información confidencial o privilegiada:** uso no autorizado de información confidencial o privilegiada para obtener una ventaja personal o para beneficiar a terceros.
- 2.27. DPD:** Dirección de Planificación y Desarrollo.
- 2.28. DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 2.29. MH:** Ministerio de Hacienda.

III. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- 3.1. Dirección de Recursos Humanos:** tiene la responsabilidad de aplicar las sanciones correctivas según lo establecido en la Ley núm. 41-08, de Función Pública.
- 3.2. Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN):** tiene la responsabilidad de vigilar el cumplimiento del Código de Ética, la conducta de los servidores públicos y velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- 3.3. Seguridad Militar:** tiene la responsabilidad para, en casos de investigación, o en los casos que amerite, participar en el proceso.
- 3.4. Dirección de Planificación y Desarrollo:** es responsable de implementar y vigilar el funcionamiento adecuado del Sistema de Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio, así como de generar una cultura de prevención de riesgos en la institución.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

IV. POLÍTICAS Y NORMAS

4.1. Políticas generales

- 4.1.1.** La Alta Dirección deberá poner en conocimiento a sus colaboradores sobre el régimen de prohibiciones y consecuencias, fundamentándose en la Ley núm. 41-08 de Función Pública y su Reglamento de Aplicación, así como el Código de Ética de los Servidores Públicos del Ministerio de Hacienda y los mecanismos para el manejo de denuncias.
- 4.1.2.** La Alta Dirección establecerá los canales de recepción y mecanismos para la gestión de denuncias, tanto para los colaboradores como para los usuarios externos.
- 4.1.3.** Los canales definidos para la recepción de denuncia deberán estar ubicados en lugares donde se garantice la intimidad y discreción, y serán los siguientes:
- Buzón físico: Formulario de Acción de Denuncia (FORM-DPD-009).
 - Buzón digital: correo electrónico: denunciaetica@hacienda.gov.do, y código QR
 - Línea gratuita nacional: 3-1-1.
- 4.1.4.** Las denuncias deberán ser recibidas, gestionadas y tramitadas por la CIGCN, dentro de las cuales podemos citar:
- Faltas éticas y conductuales de los colaboradores: nepotismo, prevaricación, extorsión, apropiación indebida, fraude, uso indebido de información confidencial o privilegiada, incumplimiento de políticas, normas o procedimientos, acoso laboral y sexual; incumplimiento al Sistema de Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio: corrupción administrativa, tráfico de influencias, uso de recursos institucionales para beneficio particular, malversación de fondos, soborno, corrupción, conflicto de interés, incumplimiento de aspectos legales/regulatorios; entre otros.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

- 4.1.5.** La conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) se realizará según lo establecido en el Decreto núm. 791-21.
- 4.1.6.** De existir un conflicto de interés con uno o varios miembros de la CIGCN, al momento de atención y resolución de una denuncia, dicho miembro o miembros deberá(n) abstenerse de participar en la revisión y resolución del caso.
- 4.1.7.** La CIGCN deberá remitir a la DIGEIG las denuncias recibidas que correspondan a otra institución.
- 4.1.8.** La CIGCN, en caso de requerirlo, podrá solicitar el apoyo de la Dirección de Planificación y Desarrollo, de la Dirección de Recursos Humanos y/o de cualquier otro colaborador que requiera, estableciendo las medidas específicas de discrecionalidad y manejo de la denuncia.
- 4.1.9.** Todas las denuncias recibidas, anónimas o no, deberán ser investigadas, para confirmar su veracidad, y deberán ser manejadas hasta su solución.
- 4.1.10.** Las denuncias relacionadas a violencia y acoso laboral deberán ser atendidas por la CIGCN con el acompañamiento del responsable de Bienestar Emocional y Familiar.
- 4.1.11.** La gestión de las denuncias de violencia y acoso laboral se realizarán de acuerdo con lo establecido en la *Política de Prevención y Eliminación de la Violencia y Acoso Laboral en el MH (POL-DRH-010)*.
- 4.1.12.** La Dirección de Comunicaciones deberá redirigir las denuncias recibidas a través de redes sociales a la CIGCN, según lo establecido en este procedimiento, para su respectivo análisis e investigación.
- 4.1.13.** Las denuncias y los reportes realizados deberán manejarse bajo estricta confidencialidad, con el fin de proteger la identidad del denunciante, del o los presuntos responsables, así como de aquellos que intervengan en su conocimiento y en la gestión del procedimiento de investigación.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

4.1.14. La Alta Dirección no tomará represalias sobre las personas que hayan planteado o realizado una denuncia, supuesta o real, a violaciones a la ley, normas o procedimientos establecidos por el MH.

4.1.15. Se deberá notificar al denunciante, en un plazo no mayor a diez (10) días, la recepción de la denuncia.

4.1.16. Se deberá dar respuesta al denunciante sobre la resolución del caso, en un período no mayor a tres (3) meses, salvo en los casos en que exista la intervención de otras instituciones o que el caso salga del alcance del ministerio.

4.1.17. Todas las denuncias deberán contar con al menos los siguientes criterios:

- Identificación y forma de contacto del denunciante (opcional).
- Identificación del denunciado o persona que comete el hecho.
- Narración de los hechos verídicos, incluyendo, dentro de lo posible, la evidencia de la posible falta.
- Explicación de dónde ocurrió el hecho.

4.1.18. Los responsables de manejar las denuncias (ver política 4.1.4.) podrán usar estrategias de investigación como las siguientes:

- Entrevista.
- Análisis documental.
- Verificación de insumos: audios, fotos, capturas de pantalla, otros.
- Otras, a consideración.

4.1.19. La CIGCN deberá remitir a la Dirección de Recursos Humanos, debidamente completado, el *FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia*, incluyendo el formulario mediante el cual se generó la denuncia.

4.1.20. Una vez investigada la denuncia, si la misma indica veracidad, la CIGCN deberá notificarle el caso al ministro de manera inmediata, según complejidad.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

4.1.21. De manera trimestral, la CIGCN deberá remitirle, debidamente completado, a la Dirección de Planificación y Desarrollo el *FORM-DPD-025 Matriz de Denuncias Gestionadas*, solo con las denuncias del Sistema Integrado de Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

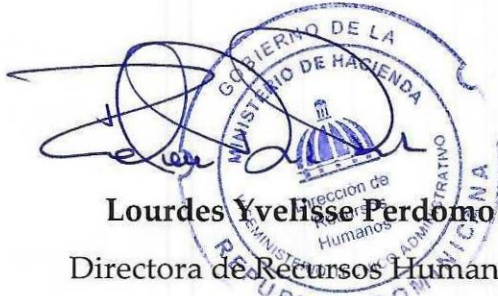
Responsable	Descripción actividades
Denunciante	1. Presenta la denuncia a través de los canales establecidos.
CIGCN	2. Reciben y evalúan la veracidad de la denuncia. 2.1. Si corresponde a una denuncia de acoso laboral, convocan al responsable de Bienestar Emocional y Familiar. 2.2. Si no cumple con los criterios, documentan en el <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i> y se procede a cerrar la denuncia. 3. Definen el método de investigación más adecuado y llevan a cabo las actividades de investigación. 4. Examinan y analizan las evidencias recopiladas. 4.1. De requerirlo, solicitan el apoyo de la Dirección de Planificación y Desarrollo, del director de Recursos Humanos y/o de otro colaborador. 5. Documentan los hallazgos, acciones realizadas y hechos identificados relacionados al caso en el <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i>, y recomiendan sanciones para aplicación.

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

	6. Firman y remiten <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i> y anexos al director de Recursos Humanos.
Director de Recursos Humanos	7. Recibe formularios y verifica las acciones o sanciones recomendadas, y firma. (PC) 7.1. Si las recomendaciones no aplican, establece acciones correspondientes. 7.2. Si las recomendaciones aplican, se deberá proceder con las mismas. 8. Notifica sobre las acciones realizadas al denunciante y a los responsables de gestionar las denuncias, si aplica.
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

VI. CONTROL DE FIRMAS

FIRMA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	
APROBADO POR:	APROBADO POR:
 Julia Bruno Nadal Directora de Planificación y Desarrollo	 Lourdes Yvelisse Perdomo Directora de Recursos Humanos
FECHA: 2/9/24	FECHA: 2/9/24

Elaborado por:
 Yohayra Madera
 Encargada de Desarrollo Institucional

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 01
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: N/A

VII. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de emisión	Realizado por	Área
01	Creación	Julio 2024	DPD	DPD
02				

VIII. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN

IX. ANEXO

- Flujograma