

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

## 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 27 de octubre 2024.
- 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. 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. 41-08, de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública.
- 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:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- 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](http://www.311.gob.do).
- 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.
- 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 Denuncias (FORM-DPD-009).
- Formulario de Gestión de Denuncias (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).

## II. DEFINICIONES Y SIGLAS

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

**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:** es cualquier expresión de una conducta abusiva, fundamentada en gestos, vocabulario, actos o mensajes que pueden atentar contra la persona, su dignidad y su integridad física o mental, poniéndola en peligro, o a su empleo o degradando su clima laboral.

El acoso laboral podrá obedecer a motivos laborales o de la vida privada, pero se ha de realizar en el lugar de trabajo, o como consecuencia de la relación laboral. El acoso laboral será comprendido dentro de dos grandes ramas:

- **Conductas de acoso:** comprenderá todos aquellos actos y conductas que puedan considerarse como humillantes, degradantes, intimidatorios, ofensivos, violentos o como intromisiones en la vida privada.
- **Proceso de acoso:** agresiones repetidas o persistentes, que tengan como consecuencia la humillación, menosprecio, degradación o discriminación de una persona, perpetradas por una o más personas de manera verbal, psicológica o física, en el lugar de trabajo o en conexión con el mismo.

**2.3. Acoso sexual:** es todo comportamiento verbal, no verbal o físico, no deseado y dirigido a una persona, por razón de su sexo, con la finalidad de seducirle o atentar contra su dignidad, para humillar, intimidar, degradar u ofender. En este comportamiento se pueden ver acciones como insinuaciones sexuales o solicitud de favores sexuales, coqueteo, emisión de palabras o contacto físico indeseado, entre otros.

**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, de

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

forma confidencial y gratuita 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.
- **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.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- 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.
- 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. PC:** Punto de Control.
- 2.22. 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.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- 2.23. 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.
- 2.24. Sanción:** consecuencia o efecto de cometer una infracción administrativa, disciplinaria o penal, asociada al incumplimiento de leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y demás normas internas y externas.
- 2.25. 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.
- 2.26. 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.
- 2.27. 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.
- 2.28. DPD:** Dirección de Planificación y Desarrollo.
- 2.29. DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 2.30. 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.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- 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. Equipo de investigación:** será el responsable de llevar a cabo el proceso de indagación y análisis de las denuncias o sospechas de soborno e incumplimiento normativo. Está formado de la siguiente forma:
- Representante de la Dirección de Recursos Humanos.
  - Representante de la Dirección Jurídica.
  - Un representante de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.
  - Experto en el tema (si aplica).
- 3.4. Seguridad militar:** tiene la responsabilidad de, en casos de investigación, o en los casos que amerite, participar en el proceso.
- 3.5. 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.

## IV. POLÍTICAS Y NORMAS

### 4.1. Políticas generales

- 4.1.1.** La Alta Dirección deberá poner en conocimiento de 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. Además, deberá garantizar la capacitación periódica del personal sobre los procedimientos de denuncia y los riesgos asociados a conductas indebidas.
- 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. Deberá asegurar también que estos canales sean evaluados periódicamente para verificar su efectividad.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

**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 y digital: Formulario de Acción de Denuncia (FORM-OAI-001).
- Buzón digital: correo electrónico: [comisionintegridad@hacienda.gov.do](mailto:comisionintegridad@hacienda.gov.do), y código QR
- Redes sociales del MH.
- 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 del 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.

**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.



Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- 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.** 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)*.
- 4.1.11.** 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.
- 4.1.12.** 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.
- 4.1.13.** La Alta Dirección no tomará represalias contra las personas que hayan planteado o realizado una denuncia, supuesta o real, a violaciones a la ley, normas o procedimientos establecidos por el MH.
- 4.1.14.** Se deberá notificar al denunciante, en un plazo no mayor a diez (10) días, la recepción de la denuncia.
- 4.1.15.** Se deberá dar respuesta al denunciante, sobre la resolución del caso, en un período no mayor de tres (3) meses, salvo en los casos en que exista la intervención de otras instituciones o que el caso salga del alcance del ministerio.
- 4.1.16.** 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.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- Narración de los hechos verídicos, incluyendo, dentro de lo posible, la evidencia de la posible falta.
- Explicación de dónde ocurrió el hecho.

**4.1.17.** Los responsables de la investigación de las denuncias podrán usar estrategias de investigación como las siguientes:

- Entrevista.
- Análisis documental.
- Verificación de insumos: audios, fotos, capturas de pantalla, otros.
- Clasificación por nivel de riesgo: alto, medio, bajo.
- Otras, a consideración.

**4.1.18.** 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.

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

**4.1.20.** De manera trimestral, la CIGCN deberá remitirle, debidamente completado, a la Dirección de Planificación y Desarrollo el *FORM-DPD-025 Matriz de denuncias gestionadas*.

## **4.2. Derechos y deberes en el proceso de denuncia**

### **4.2.1. Derechos del denunciante**

Los denunciantes, sean colaboradores internos o usuarios externos, tienen los siguientes derechos:

- Confidencialidad: derecho a que su identidad se mantenga protegida cuando sea posible y legalmente permitido.
- Protección contra represalias: derecho a no sufrir represalias, discriminación o sanciones por realizar una denuncia de buena fe.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

- Acceso a información: derecho a conocer el estado del proceso de investigación dentro de los límites legales y conforme a los procedimientos establecidos.
- Presentar pruebas: derecho a aportar evidencias, documentos y testigos para respaldar su denuncia.
- Asesoría y apoyo: derecho a recibir orientación sobre el procedimiento y a recibir protección legal, en caso necesario.

#### 4.2.2. Deberes del denunciante

- Veracidad: presentar denuncias basadas en hechos reales y sustentadas en evidencias, evitando acusaciones falsas o malintencionadas.
- Colaboración: brindar información precisa y veraz, para facilitar el desarrollo de la investigación.
- Respeto al debido proceso: abstenerse de divulgar información que pueda interferir con la investigación o afectar la reputación de las personas involucradas antes de una resolución oficial.

#### 4.2.3. Derechos del denunciado

Toda persona señalada en una denuncia tiene derecho a:

- Presunción de inocencia: ser considerado inocente hasta que una investigación imparcial determine lo contrario.
- Defensa y contradicción: presentar su versión de los hechos y aportar pruebas en su defensa.
- Confidencialidad: que su identidad y situación sean tratadas con reserva hasta la conclusión de la investigación, salvo cuando la transparencia sea exigida por ley.
- Acceso a información: ser informado de los cargos en su contra y del desarrollo del proceso, conforme a lo establecido por la normativa vigente.
- Protección contra acusaciones falsas: acceder a mecanismos legales, si se demuestra que la denuncia fue presentada con mala fe.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	<b>Manejo de denuncias</b>	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

#### 4.2.4. Deberes del denunciado

El denunciado deberá:

- Colaborar: participar activamente en el proceso de investigación, aportando la información requerida.
- Respetar el proceso: abstenerse de obstaculizar la investigación o de tomar represalias contra el denunciante o los testigos.
- Mantener la confidencialidad: no divulgar información del proceso que pueda afectar su desarrollo o la reputación de los involucrados.

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción actividades
<b>Denunciante</b>	1. Presenta la denuncia a través de los canales establecidos.
<b>CIGCN</b>	2. Recibe y evalúa la veracidad y pertinencia de esta. <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Si corresponde a una denuncia de acoso laboral, convocan al responsable de Bienestar Emocional y Familiar, para acompañamiento o validación del caso de acoso laboral.</li> <li>2.2. Si la denuncia no cumple con los criterios, documentan en el <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i> y se procede a cerrar la denuncia.</li> <li>2.3. Si cumple con los criterios, se remite al equipo de investigación para su abordaje.</li> </ul>
<b>Equipo de investigación</b>	4. Recibe el caso y define el plan de investigación y el método más adecuado para abordar la denuncia.

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

	<p>4.1. Si se requiere apoyo técnico especializado, se solicita un experto del área correspondiente.</p> <p><i>Nota: todo el personal involucrado debe firmar un acuerdo de confidencialidad y de no conflicto de intereses.</i></p> <p>5. Examinan y analizan las evidencias recopiladas.</p> <p>6. Documentan los hallazgos, acciones realizadas y hechos identificados relacionados al caso en el <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i>.</p> <p>6.1. Emite recomendaciones de acciones o sanciones, de considerarse necesario.</p> <p>7. Firma y remite <i>FORM-DPD-011 Gestión de Denuncia</i> y anexos al director de Recursos Humanos.</p>
<b>Director de Recursos Humanos</b>	<p>3. Recibe la documentación del caso y verifica las acciones o sanciones recomendadas. <b>(PC)</b></p> <p>3.1. Si las recomendaciones no aplican, establece acciones correspondientes.</p> <p>3.2. Si las recomendaciones aplican, se procede a ejecutar las mismas.</p> <p>4. Notifica sobre las acciones realizadas al denunciante y al CIGCN, si aplica.</p>
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

Unidad:	Dirección de Planificación y Desarrollo	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	Manejo de denuncias	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

## VI. CONTROL DE FIRMAS

FIRMA DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	
APROBADO POR:	APROBADO POR:
  <b>Julia Bruno Nadal</b> Directora de Planificación y Desarrollo	  <b>Lourdes Yvelisse Perdomo</b> Directora de Recursos Humanos
FECHA: 15/4/25	FECHA: 14/4/25

Elaborado por:  
 Freddy Pérez  
 Analista de Desarrollo Organizacional

## VII. CONTROL DE CAMBIOS

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

Unidad:	<b>Dirección de Planificación y Desarrollo</b>	Código: PRO-DPD-006
Procedimiento:	<b>Manejo de denuncias</b>	Versión: 02
		Fecha emisión: 10/07/2024
		Última actualización: 02/04/2025

02	Actualización codificación DPD-004 a DPD-006	Abril 2025	DI	DPD
02	Actualizaciones, II. Definiciones y Siglas, se actualizaron los conceptos 2.2, 2.3 y se añadió la sigla 2.21.	Abril 2025	DI	DPD
02	Actualizaciones, III. Roles y responsabilidad, se añadió el punto 3.3.	Abril 2025	DI	DPD
02	Actualizaciones, IV. Políticas y Normas, se añadió el punto 4.2 y sus renglones.	Abril 2025	DI	DPD
02	Actualizaciones, V. Descripción del procedimiento, se añadió un nuevo responsable, Equipo de Investigación, gestionara las tareas de la 4 a la 7.	Abril 2025	DI	DPD

## VIII. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Cantidad de denuncias recibidas.	Cantidad de denuncias evaluadas.

## IX. ANEXO

- Flujograma