	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
		Versión: 01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 1 de 6

## 1. Objetivo


Establecer y reafirmar el compromiso con el Sistema de Gestión, declarando públicamente nuestra responsabilidad con la satisfacción de los clientes mediante la mejora continua de los servicios. Asimismo, prevenir, minimizar y controlar los riesgos asociados a la corrupción, a las malas prácticas empresariales y cumplimiento normativo, garantizando un comportamiento ético y transparente frente a nuestros grupos de interés, bajo una filosofía de tolerancia cero ante cualquier acto de corrupción o soborno.


## 2. Alcance

La presente política es aplicable a todos los procesos, unidades organizativas y colaboradores de ProConsumidor incluidos en el alcance de la certificación, así como a todas las partes relacionadas y grupos de interés. Estos comprenden, entre otros, a socios de negocio, clientes, proveedores, aliados estratégicos, contratistas y, en general, a todas aquellas personas o entidades con las que se mantenga, de forma directa o indirecta, una relación comercial, contractual o de cooperación.


## 3. Términos y Definiciones

- 3.1. **Alcance del Sistema de Gestión:** busca la identificación de aquellos productos y servicios de la institución que se consideren quedan cubiertos por la definición del Sistema de Gestión, así mismo.
- 3.2. **Compliance (Cumplimiento):** el cumplimiento de todas las obligaciones de Compliance de la organización.
- 3.3. **Conducta:** comportamientos y prácticas que repercuten en los resultados para los clientes, empleados, proveedores, mercados y comunidades.
- 3.4. **Conflicto de Interés:** es una situación o circunstancia en que un colaborador se encuentra o podría encontrarse, por la existencia de un interés personal o privado pasado, actual o futuro, por lo que el desempeño de su función o servicio se ve o podría verse comprometido o influenciado.
- 3.5. **Contribuciones Políticas:** la institución es políticamente neutral, no está directa o indirectamente afiliada a ningún partido político y no presta servicios vinculados a ningún mensaje político.
- 3.6. **Corrupción:** es considerado un tipo de fraude, todo hecho, tentativa u omisión deliberada para obtener un beneficio para sí o para terceros en detrimento de los principios organizacionales, independiente de los efectos financieros sobre la empresa.
- 3.7. **Cultura de Compliance:** valores, ética, creencias y conductas que existen en una organización y que interactúan con las estructuras y sistemas de control de la organización para producir normas de comportamiento que conducen al Compliance.

Elabora	Revisa	Aprueba
<b>Estefanía Manriquez Toribio</b> Enc. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	<b>Anthony Chávez</b> Director de Planificación y Desarrollo	<b>Dr. Eddy Alcántara</b> Director Ejecutivo
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 23-2-2026	Fecha: 24-2-2026	Fecha: 24-2-2026

 <p><b>PRO CONSUMIDOR</b> INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 2 de 6

- 3.8. **Función de Compliance:** persona o grupo de personas con responsabilidad y autoridad para la operación del sistema de gestión del Compliance.
- 3.9. **Pagos de Facilitación y Extorsión:** pagos de facilitación son pagos realizados a funcionarios de Gobierno para agilizar la ejecución de las acciones rutinarias y no discrecionales del gobierno.
- 3.10. **Proveedor:** cualquier proveedor (persona física o jurídica), abastecedor, contratista, distribuidor, consultor y/u otro Tercero que ofrezca bienes, servicios y suministros (incluido software) para respaldar las operaciones de Proconsumidor.
- 3.11. **Regalos, Atenciones y Otros Gastos:** intercambio de regalos de negocios, comidas y atenciones es una parte aceptable y habitual en la ejecución de negocios y la construcción de relaciones. Los empleados tienen prohibido ofrecer regalos, comidas u otra atención comercial a cambio de cualquier beneficio inapropiado. La empresa prohíbe a los empleados dar o recibir Regalos, que no sean objetos promocionales de valor nominal.
- 3.12. **Servidores Públicos:** cualquier director, funcionario o empleado de un gobierno o cualquier departamento, agencia, dependencia del mismo o entidad que sea propiedad o esté bajo el control de un gobierno fuera cualquier persona que actúe en calidad oficial para o en nombre de cualquier gobierno.
- 3.13. **Sistema de Gestión:** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, controlar y mejorar aquellos elementos que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados por la Empresa.
- 3.14. **Soborno:** ofrecer, prometer o dar algo de valor a otra persona, de forma directa o indirecta, con la intención de inducir a esa persona a actuar inapropiadamente en el desempeño de sus funciones (a cambio de obtener un beneficio determinado); o solicitar, acordar recibir, o aceptar cualquier cosa de valor de otra persona, de forma directa o indirecta, con la intención de inducir a quien recibe a actuar inapropiadamente en el desempeño de sus funciones (a cambio de ofrecer un beneficio determinado).
- 3.15. **Socio de negocio:** son terceros con el que la compañía tiene un acuerdo, ya sea de forma directa o indirecta, no todas las terceras partes son socios de negocios.
- 3.16. **Oficial de Cumplimiento:** persona encargada canalizar, observar y hacer cumplir las medidas necesarias para la prevención y fiscalización del soborno.
- 3.17. **Comité de Ética / Comisión de integridad:** autoridad erigida por la institución encargada de perseguir, vigilar y supervisar el debido cumplimiento de las normas éticas para todos los servidores públicos que laboran en la institución.
- 4. Responsables**
5. El/la Director Ejecutivo es responsable de aprobar este procedimiento.
  6. El/la Director(a) de Planificación y Desarrollo es responsable de revisar este procedimiento.
  7. El/la Gerente de Calidad es el/la responsable de definir, implementar, mantener y velar por el cumplimiento de este procedimiento.
  8. Todo el personal, según su ámbito de acción, es responsable de cumplir e implementar este procedimiento..

	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
		Versión: 01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 3 de 6

## 9. Base Legal / Referencias

- ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 37301:2021 Compliance.
- Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).


## 10. Políticas de Operación

### 10.1. Principios rectores de esta política

- 10.1.1. Los principios rectores presuponen la condición de integridad que como ciudadanos éticos tienen todos nuestros colaboradores.
- 10.1.2. Los principios y/o valores por los que se rige Proconsumidor están definidos en el Código de Ética Institucional.
- 10.1.3. La aplicación de los principios rectores no será discrecional, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar apariencia de legalidad a actos o situaciones sobre los que claramente existan dudas razonables sobre su pertinencia y legalidad, esta política tiene como instrumentos principales:
- Código de Ética institucional y su régimen disciplinario.
  - Los valores institucionales.
  - El sistema de integridad de la Dirección General de ética e integridad Gubernamental.
  - La Comisión de integridad y cumplimiento normativo.
  - Las buenas prácticas en la administración.
- 10.1.4. Esta política se apoya directamente en el Sistema de Gestión y la documentación, así como los requisitos establecidos en las normas ISO-37001 e ISO-37301. Además, Proconsumidor se compromete a mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrado.

### 10.2. Política de Sistema de Gestión Integrado de Proconsumidor.

- 10.2.1. “En ProConsumidor, nos comprometemos a realizar nuestras labores de forma ética, transparente justa y libre de todo acto ilícito, incluyendo la prevención del soborno y la corrupción en todas sus formas, declarando tolerancia cero al soborno, mejorando continuamente sus procesos y la protección, promoción y defensa de los derechos de los consumidores, garantizando el cumplimiento de las obligaciones de compliance, así como de los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables.”
- 10.2.2. Disponemos de un canal de denuncias y tratamiento de consultas, [denuncias@proconsumidor.gob.do](mailto:denuncias@proconsumidor.gob.do) para todas nuestras partes interesadas y garantizamos la protección en todo momento planteamiento de inquietudes y se prohíbe cualquier tipo de represalia a las personas denunciantes.
- 10.2.3. Garantizamos el cumplimiento de las obligaciones de Compliance a la que estamos sujetos como organización regida bajo la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (Ley No. 358-05) y cualquier acuerdo nacional o internacional relacionado con el comercio y la gobernanza.
- 10.2.4. El oficial de cumplimiento, así como el comité de cumplimiento son los responsables del mantenimiento, seguimiento del sistema de gestión de

	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
		Versión: 01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 4 de 6

Compliance y antisoborno para lo cual dispone de los accesos y los recursos necesario para el buen desempeño de sus funciones.

**10.2.5.** Toda persona que no cumpla con las obligaciones de Compliance, las políticas, los procesos y los procedimientos de la institución se le aplicará el régimen disciplinario sin excepciones y a todos los niveles. De conformidad con los procedimientos de conductas, código de ética y las leyes aplicables.

### **10.3. Objetivos del Sistema de Gestión integrado de Proconsumidor.**

- Promover la mejora continua del sistema.
- Mejorar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos.
- Fortalecer la cultura de integridad y cumplimiento.
- Desarrollar y reforzar capacidades del personal.
- Prevenir, detectar y gestionar riesgos de soborno y riesgos de incumplimiento.

### **10.4. Disposiciones Fundamentales de la política anticorrupción**

**10.4.1.** Los empleados no pueden recibir, ofrecer, prometer pagar o autorizar pagos inapropiados a ninguna persona, incluidos funcionarios de Proconsumidor, con la intención de obtener o retener negocios, asegurar una ventaja indebida o influenciar en las acciones o decisiones de funcionarios de Proconsumidor.

**10.4.2.** No es permitido solicitar, aceptar o acordar recibir algo de valor, si el bien o servicio está destinado o parece estar destinado a obtener una ventaja comercial indebida.


**10.4.3.** Todo empleado o persona que solicite o acepte, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor pecuniario, como favor, promesa o ventaja, para sí mismo o para otra persona, a cambio de realizar u omitir cualquier acto pertinente al ejercicio de sus funciones públicas, en asuntos que afecten el comercio o la inversión nacional o internacional, se considerará soborno y podrá ser remitido a la comisión de ética.

**10.4.4.** Toda persona, ya sea física o jurídica, que ofrezca, prometa u otorgue intencionalmente, directa o indirectamente, a un empleado o a una persona cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio, como favor, promesa o ventaja, para sí mismo u otra persona, a cambio de que dicho colaborador realice u omita cualquier acto pertinente al ejercicio de sus funciones, en asuntos que afecten los intereses de Proconsumidor, podrá ser sometido a la instancia que corresponda para fines legales.

### **10.5. Ayuda, recomendaciones y orientación**

**10.5.1.** Proconsumidor pone a disposición de los grupos de interés la línea antisoborno y diferentes canales de denuncia, se garantiza total independencia, transparencia, confidencialidad y confiabilidad.

**10.5.2.** Toda denuncia o consulta que sea elevada al Comité Antisoborno podrá ser expuesta en forma anónima y en caso de que quien interponga la misma desee

	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
		Versión: 01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 5 de 6

identificarse, Proconsumidor se compromete con la protección al denunciante y a garantizar un ambiente libre de represalias.

**10.5.3.** Para garantizar los atributos de confidencialidad y protección de los datos del denunciante, el Comité Antisoborno siempre estará compuesto por personas de alto nivel jerárquico, acompañados de un empleado miembro del Comité de Ética, que serán los responsables de dar seguimiento a las denuncias que atenten con el incumplimiento de esta política.

## **10.6. Línea Antisoborno**

**10.6.1.** El cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas aplicables, incluyendo el Código Ética, no es responsabilidad de un solo individuo, grupo o área, es de todos los colaboradores de Proconsumidor. Los colaboradores con personal a cargo tienen además la responsabilidad de apoyar a sus equipos en todos los asuntos relativos a la aplicación de la presente política.

**10.6.2.** Proconsumidor pone a disposición para todos los grupos de interés, diferentes canales para acceder a la línea ética, como son:

- Correo electrónico:
- Buzones de denuncias y sugerencias.

**10.6.3.** Proconsumidor llevará a cabo una revisión y/o investigación completa, imparcial y exhaustiva, según corresponda, de todas las denuncias, haciendo su mayor esfuerzo en todo momento para proteger la privacidad y dignidad de los colaboradores y de cualquier otra persona externa involucrada.

**10.6.4.** Los empleados deberán informar inmediatamente violaciones o sospechas de violaciones, preguntas sobre esta política antisoborno y cualquier ley o regulación aplicable, directamente a su supervisor inmediato, Comité Antisoborno o al Comité de ética.


**10.6.5.** Proconsumidor se asegurará de que no haya consecuencias laborales adversas como resultado de elevar o informar una queja, denuncia o consulta.

**10.6.6.** Proconsumidor se compromete a tener un ambiente libre de represalias. Ejemplos de represalias incluyen, pero no están limitados a:

- Desvincular o degradar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida;
- Acosar o amenazar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida; y
- Evitar o ignorar a la persona que denunció la violación, sospecha de violación o conducta indebida.

**10.6.7.** Se protegerá al denunciante, siempre considerando que:

- La declaración sea de buena fe.
- Se compruebe que es cierta o no sea para desviar una situación actual de investigación.
- No actúe malintencionadamente, ni se hagan falsas acusaciones.
- No busque ninguna ganancia financiera o personal frente a la denuncia o consulta.

	Política de Antisoborno y Cumplimiento.	GRL-POL-01
		Versión: 01
	<i>Procedimientos del Sistema de Gestión</i>	Página 6 de 6

## 10.7. Acciones disciplinarias y violaciones

10.7.1. El cumplimiento de lo establecido en la política es obligatorio para todos los empleados, cualquier incumplimiento deliberado o intencional de la misma será considerado falta grave y serán sancionados conforme a los reglamentos internos, sin perjuicio de lo contemplado en las leyes locales.

## 11. Registros

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
N/A	N/A	N/A	N/A

## 12. Documentos Relacionados

- *Código de Ética y Código de Conducta.*

## 13. Control de Cambios

Versión	Fecha	Breve Descripción del Cambio
1	Febrero 2026	Creación del Documento.

## 14. Anexos

N/A