



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Procedimiento de Gestión de Denuncias e  
Investigaciones

GRL-PRO-12

Versión: 01

*Procedimientos del Sistema de Gestión*

Página 1 de 6

### 1. Objetivo

Establecer la metodología para la recepción, registro, evaluación, tratamiento, investigación, resolución, seguimiento y cierre de denuncias relacionadas con presuntos actos de soborno, conflictos de interés, fraude, irregularidades en compras y contrataciones, incumplimientos legales, faltas éticas y demás desviaciones al Sistema de Gestión Antisoborno y Cumplimiento de Pro Consumidor.

### 2. Alcance


El presente procedimiento aplica a la recepción, gestión e investigación de denuncias vinculadas con los procesos y áreas comprendidos dentro del alcance del sistema institucional. En este sentido, incluye los procesos relacionados con Compras, Finanzas, Gestión Humana, Legal, Tecnología, Planificación, Comunicaciones, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la Dirección Administrativa y Financiera, así como el área de Servicio al Usuario, considerando cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento normativo, la integridad institucional o la correcta gestión de los recursos públicos.

Asimismo, este procedimiento es aplicable a todas las personas que mantengan algún tipo de relación laboral, contractual o institucional con la organización, incluyendo servidores públicos, personal contratado, asesores, consultores, miembros de comités, suplidores, contratistas y terceros vinculados a las actividades institucionales. De igual manera, el procedimiento también se extiende a cualquier parte interesada que reporte hechos o situaciones relacionadas con el alcance del sistema, garantizando que todas las denuncias recibidas sean tratadas de manera objetiva, confidencial y conforme a los mecanismos establecidos.

### 3. Términos y Definiciones

- 3.1. **Denuncia:** Comunicación formal o informal mediante la cual se reportan hechos, sospechas razonables, omisiones o conductas presuntamente contrarias a la ley, la ética, la normativa interna o los controles del sistema.
- 3.2. **Denunciante:** Persona que presenta una denuncia de forma identificada, reservada o anónima.
- 3.3. **Denunciado:** Persona, área, proveedor o tercero sobre quien recaen los hechos reportados.

Elabora	Revisa	Aprueba
<b>Lic. Estefanía Manriquez</b> Enc. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	<b>Ing. Anthony Chávez</b> Director Planificación y Desarrollo	<b>Dr. Eddy Alcántara</b> Director Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 18-03-2026	Fecha: 20-03-2026	Fecha: 23-03-2026

 <p><b>PRO CONSUMIDOR</b> INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</p>	Procedimiento de Gestión de Denuncias e Investigaciones	GRL-PRO-12
		Versión: 01
	Departamento de Planificación y Desarrollo	Página 2 de 6

- 3.4. **Investigación interna:** Proceso estructurado y documentado para verificar hechos, analizar evidencias y determinar conclusiones y acciones derivadas.
- 3.5. **Buena fe:** Convicción razonable de que la información reportada puede ser cierta, aunque luego no sea confirmada.
- 3.6. **Represalia:** Acción directa o indirecta en perjuicio de una persona por haber denunciado de buena fe o colaborar en una investigación.
- 3.7. **Evidencia:** Información verificable, documental, testimonial, digital, física o analítica, utilizada para sustentar hallazgos.
- 3.8. **Conflicto de interés:** Situación en la que intereses personales, familiares, económicos, políticos o de otra naturaleza puedan influir o aparentar influir en la objetividad de una decisión o actuación.
- 3.9. **Caso:** Expediente individual generado a partir de una denuncia o hallazgo.

#### 4. Responsables

- El/la Director Ejecutivo es responsable de aprobar este procedimiento.
- La Comisión de Integridad es responsable de definir, implementar, mantener y velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Todo el personal, según su ámbito de acción, es responsable de cumplir e implementar este procedimiento.

#### 5. Base Legal / Referencias


- Ley núm. 47-25 sobre Contrataciones Públicas.
- Ley núm. 358-05 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.
- Política Antisoborno y de Cumplimiento.
- Política de Conflicto de Intereses.
- Política de Debida Diligencia.
- Código de Ética o documento equivalente.

#### 6. Aplicaciones o Herramientas Informáticas

- Registro Maestro de Denuncias.
- Correo institucional.

#### 7. Políticas de Operación

- 7.1. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe administrar los canales de recepción de denuncias y garantizar que se encuentren disponibles para servidores públicos, terceros y partes interesadas.
- 7.2. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe registrar toda denuncia recibida en el Registro Maestro de Denuncias dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil.

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	<b>Procedimiento de Gestión de Denuncias e Investigaciones</b>	GRL-PRO-12
		Versión: 01
	<b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b>	Página 3 de 6

- 7.3. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe realizar la evaluación preliminar de cada denuncia para determinar si se encuentra dentro del alcance del procedimiento.
- 7.4. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe clasificar cada denuncia según su tipología y nivel de criticidad, a continuación, se presenta la matriz de clasificación de denuncias.

Matriz de Clasificación de Denuncias				
Nivel	Tipo de Caso	Impacto Potencial	Ejemplos	Tratamiento
<b>Alta</b>	Soborno, fraude significativo, manipulación de compras públicas	Alto impacto legal, financiero o reputacional	Soborno a funcionario, fraccionamiento de compras, pagos indebidos	Investigación inmediata, posible escalamiento al Comité de Cumplimiento
	Participación de directivos o responsables de procesos críticos	Riesgo institucional alto	Director involucrado en irregularidad	Escalamiento directo a Alta Dirección
<b>Media</b>	Incumplimientos administrativos o éticos relevantes	Impacto moderado en controles internos	Conflicto de interés no declarado	Investigación formal
	Irregularidades en procesos internos	Afectación operativa	Omisión de controles o documentación	Investigación simplificada
<b>Baja</b>	Situaciones menores o sin evidencia suficiente	Bajo impacto institucional	Quejas administrativas menores	Evaluación preliminar
	Información incompleta	No verificable inicialmente	Denuncia sin datos mínimos	Archivo motivado

- 7.5. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe coordinar la aplicación de medidas de contención cuando exista riesgo de pérdida de evidencia o afectación institucional.
- 7.6. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe designar al investigador o DIGEIG y el Equipo investigador asegurando independencia y ausencia de conflicto de interés.
- 7.7. El DIGEIG y el Equipo investigador debe elaborar el plan de investigación y ejecutar las actividades necesarias para el levantamiento de evidencias.



**PRO CONSUMIDOR**  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Procedimiento de Gestión de Denuncias e  
Investigaciones

GRL-PRO-12

Versión: 01


Departamento de Planificación y Desarrollo

Página 4 de 6

- 7.8. Las áreas involucradas deben suministrar la información y documentación requerida durante el proceso de investigación.
- 7.9. La Dirección Jurídica debe asesorar sobre el debido proceso y evaluar las implicaciones legales de los casos investigados.
- 7.10. La Dirección de Gestión Humana debe aplicar las medidas disciplinarias correspondientes cuando la investigación determine incumplimientos.
- 7.11. La Dirección de Tecnología debe preservar la evidencia digital y garantizar la integridad de los registros electrónicos.
- 7.12. El Comité de Cumplimiento debe conocer y evaluar los casos clasificados como de alta criticidad o alto impacto institucional.
- 7.13. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe elaborar el informe de investigación con base en las evidencias obtenidas.
- 7.14. La instancia competente debe decidir el cierre del caso y definir las acciones correctivas, preventivas o disciplinarias correspondientes.
- 7.15. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe dar seguimiento a la implementación de las acciones derivadas de la investigación.
- 7.16. Todo el personal y terceros vinculados deben colaborar con las investigaciones y abstenerse de ocultar, alterar o destruir evidencia.
- 7.17. La institución debe proteger al denunciante que actúe de buena fe contra cualquier forma de represalia.
- 7.18. La Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento debe garantizar la confidencialidad de la información relacionada con denuncias e investigaciones.

## 8. Descripción de Actividades

No. Act.	Actividad	Responsable
1	Recibir la denuncia a través de los canales habilitados.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
2	Registrar la denuncia en el Registro Maestro de Denuncias.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
3	Realizar evaluación preliminar del caso.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
4	Determinar admisión, remisión o archivo del caso.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
5	Clasificar el caso según tipo y nivel de criticidad.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
6	Aplicar medidas de contención cuando corresponda.	Cumplimiento / áreas competentes
7	Designar investigador o DIGEIG y el Equipo investigador.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
8	Elaborar plan de investigación.	DIGEIG y el Equipo investigador

 <b>PRO CONSUMIDOR</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</small>	<b>Procedimiento de Gestión de Denuncias e Investigaciones</b>	GRL-PRO-12
		Versión: 01
	<b>Departamento de Planificación y Desarrollo</b>	Página 5 de 6

No. Act.	Actividad	Responsable
9	Realizar investigación y levantamiento de evidencias.	DIGEIG y el Equipo investigador
10	Elaborar informe de investigación.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
11	Definir acciones correctivas, disciplinarias o legales.	Instancia competente
12	Dar seguimiento a la implementación de acciones.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento
13	Cerrar el caso y registrar el resultado.	Comisión de Integridad y Función de Cumplimiento

## 9. Registros

Código	Nombre	Almacenado	Tiempo Retención
GRL-FO-PRO-12-01	Registro Maestro de Denuncias	Físico / Digital	Cuatro (4) años
N/A	Matriz de Clasificación de Denuncias	Físico / Digital	Cuatro (4) años

## 10. Indicadores

- Cantidad de denuncias recibidas

**Fórmula:** Cantidad de denuncias recibidas = Total de denuncias registradas en el período.

- % Porcentaje de denuncias admitidas.

**Fórmula:** Porcentaje de denuncias admitidas = Cantidad total de denuncias recibidas / Cantidad de denuncias admitidas × 100.

- % de casos cerrados dentro del plazo establecido.

**Fórmula:** Porcentaje de casos cerrados dentro del plazo = Cantidad total de casos cerrados / Cantidad de casos cerrados dentro del plazo × 100.

## 11. Documentos Relacionados

- Procedimiento de Gestión de Riesgos.
- Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.
- Política Antisoborno y de Cumplimiento.
- Código de Ética.



PRO CONSUMIDOR  
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Procedimiento de Gestión de Denuncias e  
Investigaciones

GRL-PRO-12

Versión: 01

Departamento de Planificación y Desarrollo

Página 6 de 6

## 12. Control de Cambios

Versión	Fecha	Breve Descripción del Cambio
01	Marzo 2026	Creación del documento.

## 13. Anexos

13.1. Flujograma