



# POLITICA DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS DE MÉDICOS DEL MUNDO

**TIPO DE DOCUMENTO:**

Política

**CATEGORÍA DEL INVENTARIO:**

Gestión ética

**ELABORADO POR:**

Legaltech Consulting and Litigation SL

Unidad de Calidad, Evaluación y Auditoría Interna – Área Planificación, Gestión de Calidad y Control Interno  
Unidad de Cuidados – Departamento de Personas

**APROBADO POR**

Pleno de la Junta Directiva

**FECHA:**

13/12/2025

**VERSIÓN:**

1.0





## 1. OBJETIVO

El Canal de Denuncias de Médicos del Mundo tiene como finalidad establecer un mecanismo seguro, confidencial y accesible para que cualquier persona vinculada a la organización pueda reportar posibles incumplimientos normativos, infracciones del Código Ético y de las Políticas internas, así como hechos que puedan constituir delitos o vulneraciones de derechos fundamentales.

Los principales objetivos de esta política son:

- Garantizar un entorno de integridad y transparencia dentro de Médicos del Mundo, promoviendo una cultura de cumplimiento y buenas prácticas.
- Prevenir y detectar conductas irregulares, asegurando que las denuncias sean recibidas, analizadas y gestionadas de manera objetiva y eficaz.
- Cumplir con la normativa vigente, incluyendo la Directiva (UE) 2019/1937 sobre la protección de personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, la Ley 2/2023 de protección de denunciantes y la Ley Orgánica 3/2018 de



# MÉDICOS DEL MUNDO



## Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

- Cumplir con el marco establecido en la Política de canal de denuncia de la Red Internacional de Médicos del Mundo<sup>1</sup>.
- Facilitar la identificación y corrección de irregularidades en el funcionamiento interno de la organización, evitando la comisión de delitos o conductas indebidas.
- Proteger a los denunciantes de represalias y garantizar un procedimiento justo y equitativo para todas las partes involucradas.
- Establecer un canal seguro y confidencial que permita la comunicación de denuncias de manera anónima o identificada, asegurando la protección de los datos personales.
- Favorecer la rendición de cuentas y la responsabilidad, dotando a la organización de herramientas que permitan el conocimiento y control de posibles incumplimientos.
- Colaborar con las autoridades competentes en caso de que la denuncia revele hechos que requieran la intervención de organismos externos, incluyendo la Administración de Justicia.
- Garantizar que todas las denuncias recibidas sean evaluadas de manera imparcial y diligente, adoptando medidas correctivas, preventivas y/o punitivas en función de la gravedad de los hechos denunciados.

---

<sup>1</sup> Aprobada por el Consejo de Presidencias de la Red Internacional (NPC, por sus siglas en inglés) el 10 de diciembre de 2024.





## 2. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será de aplicación a todas las personas que forman parte de los órganos de decisión y gestión de la organización, al asociativo, al voluntariado y al personal contratado de MdM, así como a cualquier otra persona, vinculada o no a la entidad, incluyendo pero no limitándose a personas ex empleadas, titulares de derechos, financiadoras y empresas proveedoras, que pueda tener conocimiento o sospechas razonables de cualquier incumplimiento y/o infracción de las normas jurídicas o de las normas internas de la entidad contenidas en su Código Ético y las políticas y protocolos internos.

### 2.1 Hechos denunciables

Constituyen hechos objeto de denuncia todos aquellos que resulten o puedan resultar contrarios a la legalidad, al Código Ético y/o a las normas internas de la asociación, incluyendo políticas, procesos y procedimientos.

En concreto, podemos categorizar los siguientes objetos de denuncia:

#### 1. Fraude y conflicto de interés

- Fraude (acción intencional de engañar a alguien para obtener un beneficio ilícito o causar un perjuicio)
- Corrupción (abuso de poder para obtener beneficios personales o institucionales ilegales)



# MÉDICOS DEL MUNDO



- Estafa (engaño deliberado para obtener dinero, bienes o servicios de otra persona bajo falsos pretextos)
- Cohecho (ofrecimiento o aceptación de sobornos para influir en las acciones de un funcionario público)
- Malversación (uso indebido de fondos o bienes públicos)
- Conflicto de interés (interés que podría afectar o podría parecer que afecta, el juicio o la conducta de alguna o algunas personas de la junta directiva, representantes legales, o empleadas de Médicos del Mundo, en perjuicio de los intereses de la organización)
- Tráfico de influencias (uso indebido de relaciones personales o profesionales para obtener ventajas ilícitas)
- Delitos contra la hacienda pública y la seguridad social (acciones que perjudican las finanzas del Estado o el sistema de seguridad social, como la evasión fiscal)

## 2. Protección de la persona/Salvaguarda (PSEAH)

- Acoso (Comportamiento persistente y no deseado dirigido hacia una persona, que puede incluir intimidación, amenazas, conductas sexuales inapropiadas o conductas humillantes)
- Abuso (Uso indebido o excesivo de poder o control sobre otra persona, causando daño físico, emocional o psicológico)
- Tráfico de personas con fines de explotación sexual (Captación, transporte o recepción de personas mediante coerción, para explotarlas sexualmente)



- Delitos contra la indemnidad sexual (Conductas que atentan contra la integridad y libertad sexual de una persona, especialmente menores o personas vulnerables, incluyendo la explotación, el abuso y el acoso sexuales)
- Actos de violencia física o emocional, abuso, explotación o negligencia dirigidos a menores o personas manifiestamente vulnerables.
- Actos, trato injusto o desigual motivados por prejuicios contra una persona o grupo debido a características como raza, religión, orientación sexual, género, discapacidad, edad entre otras. Intimidación, daño o discriminación hacia las víctimas.
- Mala praxis o negligencia profesional.

### **3. Cumplimiento normativo y seguridad**

- Normas de seguridad y salud en el trabajo (Incumplimiento de regulaciones diseñadas para proteger la seguridad y bienestar de los empleados en el lugar de trabajo)
- Protección de datos personales (Tratamiento indebido o negligente de información personal que compromete la privacidad de individuos)
- Hechos que puedan afectar la ordenación del territorio, medio ambiente, protección de consumidores y usuarios, sanidad pública, competencia, y mercado interior (Actividades que dañan el entorno natural, la salud pública, los derechos de los consumidores o la justa competencia en el mercado)

### **4. Blanqueo de capitales**

- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (Falta de implementación de medidas para evitar que fondos ilícitos se introduzcan en el sistema financiero o que se financien actividades terroristas)

## 5. Otros delitos generales

- Vulneración de derechos fundamentales (Actos que infringen las libertades y derechos básicos garantizados a todas las personas)
- Cualquier otro hecho que pueda constituir un delito (Cualquier conducta que sea penalmente punible bajo la legislación vigente)
- Cualquier otro hecho que sea contrario a las políticas y protocolos internos (Acciones que violen las normativas y procedimientos establecidos por Médicos del Mundo)
- Uso y abuso de autoridad y representatividad de la organización.
- Delitos contra la salud pública o tráficos de sustancias no legales en el territorio de incidencia.

### 2.2. Marco general de actuación ante delitos graves

Cuando una persona vinculada a MdM tenga conocimiento o sea testigo de **un hecho que la ley obliga a denunciar** —especialmente en casos de delitos graves contra niños, niñas o adolescentes, o contra personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad—, deberá **comunicarlo de inmediato a través del canal** de denuncias. Esto constituye siempre el primer paso, incluso



cuando la persona esté valorando acudir directamente a las autoridades.

MdM asumirá la responsabilidad de realizar una evaluación rápida de la información recibida y, si existen indicios razonables, presentar la correspondiente denuncia o atestado ante la autoridad competente. En estos supuestos, si la persona informante ha comunicado los hechos a través del canal de denuncias y la organización interpone una denuncia, su **obligación legal de denunciar se considera cumplida**.

No obstante, **nada en la Política limita el derecho de cualquier persona a presentar una denuncia directa** ante la policía, el juzgado o la fiscalía si así lo considera necesario. La organización garantizará que no existan represalias para quienes actúen de este modo y, en la medida de lo posible, ofrecerá apoyo y acompañamiento.

En **situaciones de riesgo grave o inminente** —por ejemplo, violencia física en curso, amenazas a la vida, o cualquier circunstancia que requiera intervención urgente—, la persona que tenga conocimiento de los hechos deberá contactar inmediatamente con las autoridades competentes y, en paralelo, informar sin demora a MdM. **En casos dudosos** o con información incompleta, la persona cumplirá su deber comunicando internamente, y será MdM quien valore si existen elementos suficientes para acudir a las autoridades pertinentes".

### **2.3 Hechos no denunciables**

Otros supuestos, tales como quejas, recomendaciones, sugerencias y/o dudas que no queden incluidos en el apartado anterior no deberán ser informados por el Canal de Denuncias, pudiendo ser





comunicados por las vías idóneas habilitadas en ese sentido. Para ello, cualquier persona que forme parte de la organización (personal asociativo, voluntariado y personal empleado) que quiera informar sobre una situación de malestar respecto a la gestión cotidiana o realizar alguna recomendación no sólo puede tratar con el responsable profesional de su área o del área correspondiente, sino con el Departamento de Personas a través del correo [admon.personal@medicosdelmundo.org](mailto:admon.personal@medicosdelmundo.org). En el caso de personas titulares de derechos, además, podrán dirigirse a los mecanismos de retroalimentación y quejas establecidos en cada contexto.

#### **2.4 Denuncias falsas o malintencionadas**

Toda denuncia realizada de buena fe, incluso si posteriormente no se puede comprobar o resulte no ser probada, no dará lugar a ninguna medida disciplinaria ni sanción contra la persona denunciante.

Sin embargo, las denuncias falsas o malintencionadas que se realicen deliberadamente constituyen una infracción muy grave. Estas acciones podrán ser sancionadas de acuerdo con la normativa interna de Médicos del Mundo y la normativa laboral vigente. Es fundamental entender que realizar una denuncia falsa no solo es contrario a nuestros valores, sino que también puede ser un delito penal, como se establece en el artículo 456 del Código Penal (denuncia falsa) o en el artículo 205 (calumnias). Por ello, siempre es importante actuar con responsabilidad y veracidad al plantear cualquier acusación.

### **3. GARANTIAS**





El canal de denuncias debe cumplir las siguientes garantías:

### **I. Confidencialidad**

Se utilizarán sistemas de comunicación que sean eficaces y garanticen que se preserva la confidencialidad.

La confidencialidad de las denuncias es un requerimiento básico para el cumplimiento de la obligación prevista por la Directiva UE 2019/1937 y la Ley 2/2023. Es esencial que el/a denunciante goce de una protección apropiada, garantizando la privacidad de la denuncia e impidiendo que pueda ser identificado/a, lo que es fundamental para cumplir con el cometido del canal de denuncias y para que se fomente su uso.

Las personas jurídicas que implanten canales de denuncia deberán acoger medidas adecuadas para garantizar que la identidad de los/as denunciantes sea confidencial y no se revele al denunciado a lo largo de la investigación.

La asociación garantiza la confidencialidad del/a denunciante, así como la protección frente a posibles represalias.

### **II. Anonimato del/a denunciante.**

Se respetará en todo momento la confidencialidad referente a la identidad del/a denunciante, no pudiendo revelarse su identidad sin su consentimiento expreso. En caso de que la denuncia no sea anónima, se garantizará el anonimato del/a denunciante.

### **III. Indemnidad del/a denunciante**

En todo caso se garantizará la indemnidad del/a denunciante respecto a cualquier represalia o tentativa de represalia contra el/a



# MÉDICOS DEL MUNDO



denunciante como consecuencia de la denuncia interpuesta, así como cualquier perjuicio, daño o menoscabo causado a la misma, incluyendo:

- a. Imposición de cualquier medida disciplinaria, amonestación u otra sanción, incluidas las sanciones pecuniarias.
- b. Denegación de formación.
- c. Evaluaciones o referencias negativas respecto a sus resultados laborales.
- d. No conversión de un contrato de trabajo temporal en uno indefinido, en caso de que el trabajador tuviera expectativas legítimas de que se le ofrecería un trabajo indefinido.
- e. No renovación o terminación anticipada de un contrato de trabajo temporal.
- f. Cambio de puesto de trabajo, cambio de ubicación del lugar de trabajo, reducción salarial o cambio del horario de trabajo.
- g. Coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- h. Discriminación, trato desfavorable o injusto.
- i. Daños, incluidos los a su reputación, especialmente en los medios sociales, o pérdidas económicas, como la pérdida de negocio e ingresos.
- j. Terminación anticipada o anulación de contratos de bienes o servicios.
- k. Suspensión, despido, destitución o medidas equivalentes.



# MÉDICOS DEL MUNDO



I. Degradación o denegación de ascensos.

m. Anulación de una licencia o permiso.

## IV. Derechos de la persona denunciada

Se proporcionará a la persona denunciada la garantía de sus derechos como cualquier persona contratada, no siendo aplicables medidas sancionadoras o legales, en su caso, hasta que se haya concluido la concurrencia de un hecho contrario al Código de Conducta, las Políticas o el Código Penal.

En particular, tendrá los siguientes derechos:

- Derecho a conocer la existencia de una denuncia en su contra
- Al honor y a la intimidad.
- A la presunción de inocencia, y a usar todos los medios válidos en derecho para su defensa.
- Al acceso a la información sobre las actuaciones que se llevan a cabo contra su persona, sin perjuicio de las restricciones temporales que se puedan implementar en brindar dicha información para preservar la integridad de las pruebas o evitar posibles actuaciones que puedan interferir con el objeto de la denuncia.
- A que se respeten las garantías contenidas en los derechos fundamentales y la Constitución.

## V. Información

Deberá informarse a todos los miembros de la organización la existencia y el funcionamiento del canal de denuncias, la





confidencialidad, el anonimato, la indemnidad de la persona denunciante y que el acceso a dicho canal está restringido y solo será accesible al órgano designado por la asociación para gestionar la instrucción de la denuncia.

Se contará con las figuras de Puntos Focales del Mecanismo de Retroalimentación y Quejas y el Punto Focal PSEAH en sedes autonómicas y misiones, que contarán con la información detallada de este procedimiento con el fin de hacer difusión y ser un punto de información fundamentalmente para titulares de derechos.

Deberá informarse a los miembros de la organización del régimen disciplinario y sancionador que sancione de manera adecuada el incumplimiento del código de ética, las políticas y procedimientos y, en su caso, la comisión de un delito. Las sanciones dependerán del grado de incumplimiento, pueden ir desde la amonestación hasta el despido disciplinario.

## **VI. Formación**

Se formará a todos las personas integrantes de la organización sobre cómo debe ser formulada una denuncia, bien de manera presencial u online, o bien, contar con acceso a material específico con las indicaciones pertinentes en un espacio fijo de la plataforma de formación habilitada para todas las personas de la entidad

## **4. RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN Y USO DEL CANAL**





## **Responsable de la gestión del Canal de denuncias**

El órgano de gobierno de Médicos del Mundo ha designado al Comité de Gobernanza como Responsable del Sistema de Gestión de Denuncias (en adelante el Responsable del Canal). El Comité de Gobernanza delega en el Compliance Officer las facultades de gestión y de tramitación de los expedientes de investigación y a efectos de notificaciones y enlace con las autoridades competentes en estas materias.

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión del canal se encomendará a un despacho externo que se encargará de la recepción de las denuncias, su análisis, apoyo en la investigación y, en su caso, la incoación de un expediente, propuesta de medidas cautelares y propuesta de resolución.

## **Responsable del triaje o admisión**

La responsabilidad de triaje recae en el Compliance officer quien tomará la decisión preliminar de abrir la investigación o descartarla atendiendo al riesgo y la gravedad de la denuncia según se indica en el procedimiento.

## **Responsable de la instrucción**

La fase de instrucción, atendiendo al objeto de la denuncia, será llevada adelante por las siguientes áreas:

- Unidad de Calidad, Evaluación Estratégica y Auditoría Interna, responsable del cumplimiento de la Política de antifraude, corrupción y conducta irregular y de la Política de conflicto de interés.



- Unidad de Cuidados, responsable del cumplimiento del Protocolo de prevención de la explotación, el abuso, y el acoso sexual, acoso laboral y similares.
- Compliance Officer, responsable del asesoramiento y apoyo en la gestión de la instrucción a ambas unidades anteriormente mencionadas, en relación con la Política de antifraude, corrupción y conducta irregular, la Política de conflicto de interés y el Protocolo de PSEAH. Este apoyo se concretizará en asesoramiento durante el proceso de instrucción y revisión del informe.

Con base en el criterio técnico de las áreas previamente mencionadas, se evaluará la pertinencia de activar equipos de investigación u otros procedimientos adecuados y eficaces para la resolución de los casos.

Asimismo, podrá convocarse a aquellas áreas, departamentos u órganos que, derivado de la naturaleza de los hechos, deban estar involucrados en la gestión directa de la denuncia. Se podrá considerar también, una vez estudiada la naturaleza de los hechos denunciados, la opción de recurrir a una figura experta y/o externa que contribuya a la óptima gestión del expediente.

Con respecto a los casos de PSEAH, se procederá a seguir el procedimiento específico establecido en el Protocolo de PSEAH.

## **Responsable de la resolución del caso**

El Órgano de Decisión será el encargado de analizar el resultado de la instrucción y adoptar una decisión sobre la existencia de los hechos objeto de la denuncia y las medidas a implementar en caso de ser necesarias. deberá actuar con independencia, imparcialidad y



garantizando la confidencialidad de las personas involucradas en el proceso.

Las resoluciones (decisión tomada por el Órgano de Decisión) serán emitidas de acuerdo con los grupos de interés involucrados en la denuncia tal y como se detalla en el procedimiento del canal de denuncias de Médicos del Mundo España de carácter vinculante, manteniendo una relación de obligatoriedad recíproca con esta política.

El Órgano de Decisión podrá convocar ad hoc a otras áreas y/o representaciones territoriales para que participen en la toma de decisiones.

## 5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales derivado de la gestión del procedimiento se llevará a cabo conforme a lo establecido en el Título VI de la Ley 2/2023.

El sistema interno de información prevendrá el acceso no autorizado, preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos de las personas afectadas y de cualquier tercero mencionado en la información suministrada, especialmente la identidad del/a informante, en caso de estar identificado.

No se recopilarán datos personales cuya pertinencia no sea evidente para tratar una denuncia; en caso de recopilarlos accidentalmente, se eliminarán sin demora injustificada. En todo caso, si transcurren 3 meses desde la recepción de la comunicación sin que se inicien investigaciones, los datos deberán ser eliminados, salvo que se



conserven para evidenciar el funcionamiento del sistema. Las comunicaciones que no se tramiten solo podrán constar de forma anonimizada, sin que sea aplicable la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En relación con las comunicaciones en las que se haya iniciado una investigación de acuerdo a la normativa, se establecerá un plazo de conservación de hasta 10 años, acorde a la prescripción de las acciones legales.

## 5.1 Política de Privacidad

Este canal ha sido creado para denunciar/informar sobre cualquier incumplimiento real o sospechado en el marco de nuestra política de cumplimiento. El canal debe utilizarse con responsabilidad, prudencia y de buena fe, absteniéndose de presentar alegaciones falsas o infundadas. La denuncia puede presentarse de forma anónima. Sin perjuicio de ello y en todo caso, la información contenida es confidencial y está protegida contra accesos no autorizados. Si la denuncia no es anónima, el funcionamiento del canal de denuncias implica el tratamiento de los datos personales del/a denunciante por parte de nuestra entidad.

Por tanto, esta Política de Privacidad tiene por objeto informar al/a denunciante/informante sobre el tratamiento de sus datos personales, recabados a través del mencionado canal de denuncias. También se pueden recopilar datos de las personas denunciadas. La comunicación de información de privacidad a la persona denunciada se realizará en la primera toma de contacto con él/ella, teniendo en cuenta la confidencialidad de la denuncia hasta ese momento. Si la denuncia no contiene elementos suficientes para proceder al análisis o no se considera válida, no se contactará con el/la denunciado/a.



## 6. SISTEMA DE ACTUALIZACIÓN

Esta política será revisada por los equipos técnicos vinculados directamente a la gestión directa del canal, asistidas y asesoradas por el equipo jurídico asociado a las labores de cumplimiento.

Posteriormente, la actualización será sometida a la aprobación del Comité de Gobernanza como instancia responsable del Canal de Denuncias.

La versión definitiva deberá ser ratificada por la Junta Directiva, en coherencia con su función de supervisión institucional y garante de la integridad del marco de gobernanza de la organización.

