

PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS MÉDICOS DEL MUNDO

TIPO DE DOCUMENTO:

Procedimiento

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 es el instrumento por medio del cual la asociación recibe y gestiona la información aportada tanto por personas que forman parte de la organización, como personas externas sobre conductas contrarias a la guía de conducta y actuación ética, a las políticas aprobadas por la asociación o al Código Penal.

Este procedimiento no sustituye a un proceso judicial. La persona denunciante podrá ejercer sus derechos ante las administraciones de justicia, siempre que así lo considere.

2. MARCO NORMATIVO

Este Procedimiento se ha creado siguiendo las leyes actuales en este ámbito, especialmente la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, sobre la protección de las personas que denuncian infracciones del Derecho de la Unión, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Asimismo, se ha seguido lo establecido en la Política de canal de denuncia de Médicos del Mundo España y la Política de canal de denuncia de la Red Internacional de Médicos del Mundo.

3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

3.1 FORMULACIÓN DE LA DENUNCIA

El/la denunciante deberá dirigir su denuncia al canal de denuncias alojado en la página web de Médicos del Mundo, pudiendo presentarla en el idioma de su preferencia.

Al completar el formulario, podrá elegir entre presentar la denuncia de manera confidencial (su identidad será preservada), anonimizada (sus datos serán encriptados para mantener la comunicación sin revelar su identidad) o anónima (sin aportar datos identificativos). Es obligatorio que seleccione una de las tres opciones.

Se solicitará que indique la categoría del hecho denunciado y el tipo de personal involucrado.

En todos los casos, deberá describir detalladamente los hechos, indicando información relevante como lugar, fecha, datos de la persona afectada en el caso de que hubiera y su relación con Médicos del Mundo, identidad de la persona denunciada, si se conoce, departamentos implicados y cualquier otra referencia útil.

Asimismo, se solicitará que indique si existe un riesgo inminente para personas menores de edad o vulnerables, si considera que necesita protección frente a represalias y si ya se han aplicado medidas por parte de Médicos del Mundo u otra organización.

Los/as denunciantes podrán adjuntar documentación o pruebas que respalden su denuncia.

En caso de que no les sea posible o no deseen utilizar el canal de denuncias, podrán notificar la denuncia a su persona responsable directa o a los puntos focales existentes en cada país y sede autonómica (punto focal del procedimiento de Retroalimentación y Quejas o punto focal de PSEAH). Si la persona denunciante se siente incómoda informando a la persona responsable directa o al punto focal, puede informar directamente a la Unidad de Calidad, Evaluación Estratégica y Auditoría Interna o a la Unidad de Cuidados de Sede Central o a cualquier persona miembro del Comité de Dirección u otra persona con responsabilidad en la misión, sede autonómica o sede central. La persona que reciba la denuncia deberá asegurar la formalización de la denuncia por el canal de denuncias, prestando apoyo a la persona denunciante para rellenar el formulario o completándolo directamente. Se deberá garantizar la confidencialidad y la protección de la identidad de la persona denunciante si así lo deseara.

3.2 RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

La denuncia será enviada por el software, generando un número de verificación y un correo electrónico automático. El número que arroja el sistema es especialmente relevante para poder hacer el seguimiento del caso a través de la propia plataforma por parte de la persona denunciante. La comunicación será recibida y analizada por el Compliance Officer.

El acuse de recibo de la denuncia deberá ser enviado dentro de los **7 días naturales posteriores** al envío de la denuncia.

3.3 EVALUACIÓN PRELIMINAR

El servicio jurídico externo, como Compliance Officer, analizará la denuncia para determinar si los hechos denunciados pueden

constituir un incumplimiento de la guía de conducta y actuación ética, de las políticas internas de la organización o, en su caso, indicios de la comisión de un delito. Esta evaluación incluirá un análisis de la veracidad y gravedad de los hechos.

El Compliance Officer determinará la categoría de riesgo relativo a la denuncia, en base a los siguientes criterios:

- Gravedad del daño: impacto potencial en la organización o en las personas afectadas.
- Relevancia normativa: tipos de infracciones legales o regulatorias involucradas.
- Alcance de los hechos: si son hechos aislados o si afectan a múltiples personas o áreas de la organización.
- Posibilidad de daño reputacional: daño a la imagen institucional o a la confianza pública.
- Urgencia.
- Riesgo para las personas involucradas.

En esta fase se podrán realizar observaciones y recomendaciones para la adecuada gestión del expediente, así como solicitar documentación o información adicional a la persona denunciante o a terceros que puedan aportar datos relevantes. También se podrán llevar a cabo averiguaciones preliminares con el fin de contextualizar los hechos.

3.4 DECISIÓN PRELIMINAR

En función de este análisis, el Compliance Officer adoptará una decisión preliminar:

- Archivo de la denuncia: Si no se aprecia incumplimiento en ninguno de los marcos normativos aplicables, se procederá al archivo, dejando constancia del criterio de evaluación y calificación. Si la identidad de la persona denunciante es conocida, se le informará de esta decisión. En caso de que la denuncia contenga cuestiones no denunciables a través del canal, podrá ser derivada al área correspondiente, conforme el apartado de hechos no denunciables de la política de gestión del canal de denuncias.
- Inicio de la instrucción de la investigación interna de Médicos del Mundo: Si se detectan incumplimientos de la guía de conducta y actuación ética o de las políticas internas, o si existen indicios racionales de la comisión de un delito, se iniciará la fase de instrucción a cargo del órgano competente según la naturaleza del hecho denunciado.
- En el caso de que el Compliance Officer decida que existen elementos suficientes para iniciar una investigación formal, el Compliance Officer decidirá en función de la naturaleza del caso a qué unidad le deriva la fase de instrucción.
- Escalabilidad:
 - a. Si la denuncia recibida se refiere exclusivamente a otro capítulo de Médicos del Mundo, los hechos comunicados deberán ser remitidos al canal de denuncias del capítulo correspondiente, conforme a lo establecido en la política de la red internacional.

- b. Si la alerta recibida es de un caso de PSEAH o de corrupción (con un cierto grado de gravedad)¹ y ocurre en un país donde tienen presencia varios capítulos, todos deberán ser informados. La dirección general informará al resto de los coordinadores generales del NEXCOM.
- c. Si la alerta recibida es de un caso de PSEAH o de corrupción (con un cierto grado de gravedad) y ocurre en un país donde varios capítulos trabajan en consorcio o gestionan una subvención con otros capítulos, todos deberán ser informados. La dirección general informará al resto de los coordinadores generales del NEXCOM.
- d. En caso de que los hechos comunicados por su gravedad pudiesen implicar un riesgo para la red internacional de Médicos del Mundo, se deberá aplicar el procedimiento establecido en la Política del canal de denuncias la Red Internacional.

3.5 FASE DE INSTRUCCIÓN

La Unidad designada para realizar la investigación, con apoyo y asesoramiento del Compliance Officer, recabará pruebas, realizará entrevistas y solicitará documentos a distintos departamentos y áreas, garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de la persona denunciante. La investigación administrativa interna se llevará a cabo con rigor, respetando la presunción de inocencia y los derechos de las personas denunciadas.

¹ Que afecte a más del 10% del presupuesto de un proyecto, o si la corrupción no es un incidente aislado y se ha repetido, o cuando el autor sea un miembro del Consejo, un Director Ejecutivo o un director de la alta dirección de un capítulo.

Si una persona instructora tuviera un conflicto de interés, será automáticamente apartada del proceso para garantizar la imparcialidad.

Si fuera necesario, y el equipo de instrucción inicialmente convocado considera oportuna la implicación de alguna persona adicional, se lo comunicará de forma directa y confidencial a la persona en cuestión.

El plazo de instrucción será de tres meses desde la recepción de la denuncia, prorrogable hasta tres meses más en casos de especial complejidad. La persona denunciada será informada de la existencia de una denuncia en su contra, así como de su derecho a presentar alegaciones. Esta información podrá efectuarse en el trámite de audiencia si se considerara que su aportación con anterioridad pudiera facilitar la ocultación, destrucción o alteración de las pruebas y/o la seguridad de la persona denunciante o de otras partes implicadas. En ningún caso se revelará la identidad de la persona denunciante ni se dará acceso a la comunicación.

Las personas entrevistadas podrán estar acompañadas de un/a asesor/a o representante legal. Las entrevistas podrán ser grabadas, transcritas y almacenadas para preservar el proceso y evitar la revictimización. En todo caso, se solicitará el consentimiento previo de la persona entrevistada. La finalidad de la grabación será únicamente para la gestión de las denuncias. Las grabaciones serán almacenadas por un periodo de tres meses de forma segura y con acceso restringido y solo las personas que forman parte de órgano de instrucción con acceso a la plataforma podrán tener acceso a las mismas.

No obstante, en los casos de especial gravedad, las grabaciones serán bloqueadas y conservadas por el plazo de prescripción de las acciones legales que pudiesen dar a lugar los hechos involucrados en la

denuncia. Cumplidos los plazos legales, las grabaciones serán eliminadas de manera segura.

Los interesados podrán ejercer los derechos previstos en la normativa de protección de datos personales poniéndose en contacto a rgpd@medicosdelmundo.org

3.6 MEDIDAS URGENTES Y ACCIÓN INMEDIATA

Sin perjuicio de la decisión final que se adopte sobre la denuncia realizada, en situaciones claramente urgentes y graves se deberán adoptar las medidas adecuadas para proteger los intereses de Médicos del Mundo y las partes interesadas. Esto incluye, pero no se limita, a poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos objeto de la denuncia.

3.7 MEDIDAS CAUTELARES

Durante la tramitación del procedimiento, podrán adoptarse medidas cautelares procedentes o medidas urgentes dirigidas al cese inmediato de los incumplimientos que puedan ser objeto de la denuncia. En situaciones claramente urgentes y graves, deberán adoptarse las medidas oportunas para proteger los intereses de Médicos del Mundo frente a las irregularidades detectadas.

Las medidas cautelares adoptadas serán acordadas indicando:

- a. la identificación de las medidas específicas que se implementan,
- b. las razones y necesidades que motivan la adopción de las medidas cautelares,
- c. la duración de dichas medidas,

- d. una evaluación de la proporcionalidad entre las medidas adoptadas y los objetivos que se pretenden alcanzar.

La decisión sobre estas medidas dará prioridad siempre a las medidas menos gravosas evaluando la eficacia, necesidad y utilidad en cada caso concreto. La adopción de estas medidas será comunicada sin dilación indebida a las personas afectadas por la misma.

3.8 INFORME DE LA INVESTIGACIÓN

Finalizada la fase de instrucción, la unidad encargada de la instrucción, en conjunto con el Compliance Officer, elaborará un **informe de la investigación** detallado que incluirá:

1. Resumen de los hechos denunciados: Descripción objetiva de los hechos investigados y su posible encuadre normativo.
2. Actuaciones realizadas: Relación de pruebas recabadas, entrevistas efectuadas y demás diligencias llevadas a cabo.
3. Análisis de la información: Evaluación de la veracidad y gravedad de los hechos con base en las pruebas obtenidas.
4. Conclusiones: Determinación de si los hechos constituyen un incumplimiento de la guía de conducta y actuación ética, de las políticas internas de la organización o si existen indicios de delito.
5. Propuesta de medidas: en caso de confirmarse un incumplimiento, se sugerirán acciones correctivas o disciplinarias, así como la posibilidad de remitir la denuncia a las autoridades competentes si procediera. Estas propuestas serán no vinculantes para el órgano de decisión. Independientemente de que se confirme o no un incumplimiento, el informe podrá incluir recomendaciones de gestión derivadas de brechas identificadas durante el proceso de investigación

6. Plazo máximo para la toma de decisión: Plazo del que dispondrá el órgano de decisión para adoptar una decisión final sobre la denuncia, de acuerdo con los plazos establecidos en la normativa vigente.

El informe será remitido al **Órgano de Decisión**, garantizando en todo momento la confidencialidad de la identidad de la persona denunciante y de las personas implicadas, en cumplimiento con la normativa vigente. La instancia de emisión del informe de investigación y elevación al Órgano de Decisión será comunicada a la persona denunciante y a la persona denunciada.

A la **persona denunciante** a través de la plataforma del canal de denuncias por parte del Compliance Officer se le notificará que **ha finalizado la etapa de instrucción** y que pasa a la etapa de decisión.

A la **persona denunciada** el Compliance Officer notifica que **ha finalizado la etapa de instrucción** y que pasa a la etapa de decisión.

3.9 DECISION FINAL

El Órgano de Decisión analizará el informe de la investigación y adoptará una decisión en el plazo establecido en dicho informe. Esta resolución deberá pronunciarse sobre la existencia de los hechos objeto de la denuncia y las medidas a implementar en caso de ser necesarias.

3.9.1 Composición del Órgano de Decisión

El Órgano de Decisión se conformará del siguiente modo:

En el caso de **personas contratadas**, la decisión será adoptada por un órgano colegiado. La Dirección de Personas será responsable de convocar dicho órgano, que estará compuesto por al menos tres personas siendo una de ellas la propia Dirección de Personas y,

además, al menos dos personas adicionales del operativo (una persona del operativo integrante del Comité de Gobernanza y otra persona perteneciente a la línea jerárquica del área o departamento afectados). Se buscará con la composición del órgano garantizar una deliberación plural y representativa en los procesos de decisión vinculados a contrataciones.

En el caso de **personas voluntarias y/o asociativo**, será el Comité de Gobernanza, a través de la participación de al menos tres personas, debiendo estar representado el operativo y asociativo en esta conformación, o en su caso, la Junta Directiva.

En el caso de **proveedores** será el Comité de Gestión de Recursos, con la participación de al menos tres personas, debiendo estar representado el operativo y el asociativo en esa conformación.

Quedará excluido del Órgano de Decisión la persona que, formando parte de él, haya sido objeto de denuncia. Asimismo, si alguno de los miembros del Órgano Decisor se vea afectado por un conflicto de intereses, cualquier situación en la que exista un interés personal, familiar o financiero que pueda influir en la objetividad e imparcialidad de la evaluación de la denuncia, dará aviso inmediatamente, y será excluido de forma automática del proceso, con el fin de garantizar así la objetividad e independencia de las actuaciones.

3.9.2 Competencias y funciones del Órgano Decisor

Una vez recibido el informe de la instrucción, el Órgano de Decisión podrá:

- Evaluar si la investigación es adecuada y en su caso, podrá solicitar al órgano de instrucción que realice acciones complementarias en relación con la investigación.
- Cerrar sin conclusión, si concluye que no existe incumplimiento normativo o si las pruebas recabadas no acreditan la veracidad de los hechos denunciados. Se procederá a archivar el expediente.
- Adoptar medidas correctivas o disciplinarias si se ha constatado un incumplimiento de la guía de conducta y actuación ética o de las políticas internas de la organización.
- Dictaminar la aplicación de otras medidas relacionadas con los hechos de la denuncia.
- Comunicar a las autoridades competentes, en caso de que existan indicios de delito o infracciones administrativas que requieran intervención externa.

En el caso de que el Órgano Decisor tenga dudas o alguna consulta respecto a la investigación o al informe, podrá obtener asesoramiento del Compliance Officer y/o del equipo instructor.

El Órgano de Decisión deberá emitir el informe de resolución del caso con la información necesaria para poder registrar el cierre del caso y se la hará llegar al órgano de instrucción para su adecuado registro en la plataforma directamente, o a través del Compliance Officer. Esta entrega del informe dará lugar al cierre del caso definitivo en la plataforma.

3.9.3 Comunicación de la decisión final

En función del tipo de resolución emitida por el Órgano Decisor la comunicación de ésta a la **persona denunciada y denunciante** se hará del siguiente modo:

- Si se concluye que no existe incumplimiento, el Compliance Officer se lo comunicará a la persona denunciada y la denunciante.
- Si se concluyen medidas correctoras o disciplinarias concretas o la apertura de expediente a personal contratado con contrato español serán comunicadas por el Departamento de Personas.
- Si se concluyen medidas correctoras o disciplinarias concretas o la apertura de expediente a personal contratado con contrato local de país serán comunicadas por el Coordinador País o el Administrador País correspondiente.
- Las medidas correctoras o disciplinarias concretas o la apertura de expediente al personal voluntario o asociado serán comunicadas por la Presidencia del Comité de Gobernanza.
- Si se concluyen medidas correctoras o disciplinarias concretas la comunicación a la persona denunciante la realizará el Compliance Officer.

3.9.4 Seguimiento de la aplicación de la resolución del Órgano Decisor

La Unidad de Calidad, Evaluación y Auditoría Interna (Área de Planificación, Calidad y Control Interno) y la Unidad de Cuidados (Departamento de Personas) serán las encargadas de dar seguimiento de las medidas correctivas y/o disciplinarias (no de las recomendaciones de gestión) contando con la colaboración obligatoria de las personas responsables implicadas en cada caso

(especificadas en el punto 3.9.3) de las conclusiones emanadas de cada investigación y de mantener un registro detallado y actualizado del referido seguimiento y cumplir con el reporte previsto en la Política de canal de denuncias de la Red Internacional y compromisos de rendición de cuentas con donantes. En el caso de que no se hayan adoptado las medidas, se reportará a la Coordinación General, correspondientemente.

Por su parte, el Departamento de Personas será el encargado de aplicar las medidas correctivas y/o disciplinarias junto con los responsables directos en cada caso. En países con Coordinación País o Administración País y con Coordinaciones de SSAA y Direcciones, en el caso de SSAA y Sede Central.