

## MANUAL DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE MEDICOS DEL MUNDO ESPAÑA

**TIPO DE DOCUMENTO:**

Manual de usuario/a

**CATEGORÍA DEL INVENTARIO:**

Gestión Ética

**ELABORADO POR:**

Legaltech Consulting and Litigation SL

Unidad de Calidad, Evaluación y Auditoría Interna – Área Secretaría Técnica

Unidad de Cuidados – Departamento de Personas

**APROBADO POR** Coordinación General

**FECHA:** 2/09/2024

**VERSIÓN:**

1.0

**OBSERVACIONES:**

Este manual de uso pone a disposición de las personas usuarias del canal de denuncia de Médicos del Mundo España, toda la información necesaria para conocer las funcionalidades y finalidad de dicho canal. Su revisión automática, atenderá a razones técnicas y/o normativas.

## CONTENIDO

1. CONCEPTO
2. MARCO NORMATIVO
3. OBJETIVO DEL CANAL DE DENUNCIAS
4. AMBITO DE APLICACIÓN
  - 4.1 HECHOS DENUNCIABLES
  - 4.2 HECHOS NO DENUNCIABLES
  - 4.3. DENUNCIAS FALSAS O MALINTENCIONADAS
5. GARANTIAS
6. ORGANO ENCARGADO DE LA GESTIÓN DEL CANAL
7. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD
8. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS
  - 8.1 FORMULACIÓN DE LA DENUNCIA
  - 8.2 RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA
  - 8.3 EVALUACIÓN PRELIMINAR

**8.4 DECISIÓN PRELIMINAR**

**8.5 FASE DE INSTRUCCIÓN**

**8.6 MEDIDAS CAUTELARES**

**8.7 INFORME DE LA INVESTIGACIÓN**

**8.8 ÓRGANO DE RESOLUCIÓN**

**8.9 PROPUESTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O PUNITIVAS**

**9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**9.1 POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

**10. ADVERTENCIA DE INTERÉS**

## 1. CONCEPTO

El canal de denuncias es el instrumento por medio del cual la asociación recibe y gestiona la información aportada tanto por miembros de la organización, como personas externas sobre conductas contrarias al código ético, 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 Manual 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 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales

## 3. OBJETIVO DEL CANAL DE DENUNCIAS

El objetivo perseguido con la implantación de un canal de denuncias por Médicos del Mundo es:

- Prevenir la realización de conductas que incumplan el código ético y las políticas de la asociación.

- Detectar la comisión de conductas que pudieran constituir la comisión de un delito en el seno de la asociación.
- Cumplir las exigencias de la Directiva 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción
- Implementar la cultura de cumplimiento y buenas prácticas.
- Evitar la comisión de delitos en el seno de la asociación.
- Dotar a la asociación de mecanismos de conocimiento y control de las eventuales conductas de incumplimiento.
- Generar el proceso disciplinario y de imposición de sanciones a los autores de conductas contrarias a las normas de cumplimiento previstas por la asociación.
- En su caso, colaborar con la administración de justicia.
- Crear un medio que permita canalizar y facilitar a la formulación segura de comunicaciones relativas a:
  - Cualquier hecho, indicio, irregularidad, riesgo o conocimiento de posibles delitos y/o incumplimientos normativos en el ámbito y operatividad de Médicos del Mundo
  - Cualquier acción contraria a las políticas, protocolos, procedimientos y códigos internos

- Cualquier indicio, sospecha o evidencia de comportamiento no ético, discriminatorio, contrario a la igualdad de las personas y posible acoso laboral y/o sexual.
- Cualquier operación sospechosa, incidencia o riesgo en materia de “Prevención del Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo”, fraude, corrupción o existencia de conflictos de interés.
- Todas otras acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave o cualquier vulneración del resto del ordenamiento jurídico.

No es objeto del canal, recoger acusaciones personales con la finalidad de desacreditar, de manera deliberada y/o maliciosa.

## 4. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual será de aplicación a todas aquellas personas que forman parte de la entidad, ya sean directivos o trabajadores, así como a cualquier otra persona, vinculada o no a la entidad, incluyendo pero no limitándose a ex empleados/as, titulares de derecho, financiadoras, proveedores/as, socios/as y voluntarios/as, 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.

### 4.1 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, y a modo ejemplificativo, podemos categorizar los siguientes objetos de denuncia:

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

- Tráfico de influencias (Uso indebido de relaciones personales o profesionales para obtener ventajas ilícitas)
- 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)
- 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)
- Protección de datos personales (Tratamiento indebido o negligente de información personal que compromete la privacidad de individuos)
- Hecho 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)
- Vulneración de derechos fundamentales (Actos que infringen las libertades y derechos básicos garantizados a todas las personas)
- 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)
- 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)

## 4.2 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 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 [seleccion@medicosdelmundo.org](mailto:seleccion@medicosdelmundo.org), [admon.personal@medicosdelmundo.org](mailto:admon.personal@medicosdelmundo.org); [cuidados@medicosdelmundo.org](mailto:cuidados@medicosdelmundo.org)).

## 4.3. Denuncias falsas o malintencionadas

Las denuncias falsas o malintencionadas que se realicen deliberadamente constituyen una infracción muy grave. Estas acciones podrán ser sancionadas de acuerdo a la normativa interna de Médicos del Mundo y la normativa laboral vigente. Es fundamental entender que realizar una denuncia falsa o una acusación sin pruebas suficientes 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.

## 5. 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 denunciadores 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

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.

- I. Degradación o denegación de ascensos. m) Anulación de una licencia o permiso.

#### **IV. Derechos del denunciado**

Se proporcionará al/a denunciado/a 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 los procedimientos que se llevan a cabo contra ellos, sin perjuicio de las restricciones temporales que se puedan implementar para asegurar el éxito de las actuaciones.
- 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 del/a 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.

Todas las personas involucradas en una denuncia serán informadas adecuadamente y recibirán un trato justo a lo largo del proceso investigativo. Procurando no comprometer la integridad de las investigaciones, ni la seguridad de los/as denunciantes las personas afectadas serán notificadas sobre las denuncias en su contra, incluyendo detalles sobre las acusaciones y cualquier medida relevante tomada. Además, se respetará su derecho de acceso a los datos personales recogidos, su derecho a ser escuchados y a presentar pruebas, así como a solicitar la rectificación o supresión de datos incorrectos o irrelevantes.

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.

El canal de denuncias debe utilizarse de manera responsable, adecuada y de buena fe. La comunicación de hechos falsos, con una actitud maliciosa y moralmente deshonesto, supone una infracción de la buena fe que debe presidir las relaciones de trabajo.

## **VI. Formación.**

Se formará a todas las personas integrantes de la organización sobre cómo debe ser formulada una denuncia.

## 6. ORGANO ENCARGADO DE LA GESTIÓN DEL CANAL

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, la gestión del canal se ha encomendado al despacho Legaltech Consulting and Litigation SL 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.

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

- Unidad de Calidad, Evaluación y Auditoría Interna (fraude, sobornos, corrupción y conflicto de interés)
- Unidad de Cuidados (PSEAH, acoso, abuso)
- Aquellas áreas, departamentos u órganos que derivado de la naturaleza de los hechos, deban estar involucrados en la gestión directa de la denuncia.

Las denuncias, así como los procedimientos a que las mismas puedan dar lugar, serán puestas en conocimiento de la Junta Directiva de la entidad y de los Coordinadores de COMPLIANCE de la propia entidad, designados por dicha Junta con suficientes recursos y con competencias necesarias para desarrollar su función.

## 7. CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

La solución tecnológica aplicada (SOFIDYA) al canal de denuncias cuenta con la aplicación de las siguientes medidas de seguridad:

- a. Toda la información, comunicaciones e información se preserva en un servidor seguro gracias a la implantación del certificado SSL en el mismo, con implementación del protocolo TLS 1.3 de cifrado del tráfico de datos y autenticación de conexiones.
- b. Firewall perimetral de red y Firewall personalizado en el propio servidor, lo que añade una capa extra de protección contra ataques de denegación de servicio (DoS) y ataques distribuidos de denegación de servicio (DDoS).
- c. Sistema redundante de discos independientes (RAID), lo que garantiza la protección de los datos frente a los posibles fallos en disco.
- d. Cloud Backup diario de datos de disco y bases de datos, destinado a la protección de la información de los sistemas frente a imprevistos.
- e. Cifrado de la transmisión de datos en la aplicación mediante el algoritmo AES 256.
- f. Sistema de red jerárquico redundante multinivel que permite distribuir la carga de tráfico y aumentar la capacidad en función de las necesidades puntuales del servicio.
- g. Servicios Anti-spam/Antivirus activos en el servidor con el fin de asegurar el servidor frente al spam, phishing y ataques de malware.

- h. Firewall de aplicaciones web embebido que provee de protección contra ataques hacia la aplicación y permite la monitorización del tráfico HTTPS, así como la realización del análisis de peticiones hacia el sistema en tiempo real.
- i. De forma adicional, el software registra el acceso de cualquier tipo de usuario autorizado a la información clasificada como confidencial.
- j. El sistema de anonimización, en caso de ser la opción seleccionada, impide conocer los datos de identificación de las personas que presenten información mediante este sistema, protegiendo su anonimato y facilitando el intercambio de información de forma segura y la protección en el canal.
- k. El sistema no rastrea ni guarda la dirección IP ni otros datos personales no proporcionados de forma explícita por el usuario que accede al canal.
- l. Existen distintos niveles de autorización y acceso a fin de asegurar que solo las personas autorizadas previamente puedan acceder al contenido de las denuncias y al proceso de instrucción correspondiente.

## 8. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS.

### 8.1 Formulación de la denuncia.

El/a denunciante dirigirá la denuncia al canal de denuncias alojado en la página web de Médicos del Mundo <https://www.sofidya.com/medicosdelmundo/canal-denuncias>.




La denuncia podrá ser formulada en el idioma de preferencia del/a denunciante.


Al completar la denuncia, el/a denunciante deberá completar las siguientes casillas:

- a. Identidad: podrá optar hacer la denuncia en forma confidencial (indicando su identificación que será preservada bajo confidencialidad), anonimizada (los datos serán encriptados por el software de manera tal que nadie podrá conocer los datos del/a denunciante, pero permitirá la comunicación con el/a denunciante a través del sistema) o anónima (sin aportar ningún dato de identidad del/a denunciante). Es obligatorio optar por una de las 3 opciones.

¿Cómo desea presentar la información en cuanto los datos sobre su identificación?

Confidencial 

Anonimizada 

Anónima 

- b. Categoría: seleccionar la categoría en la cual se encuadran los hechos denunciados. En caso de no coincidir con ninguna de las categorías preestablecidas podrán seleccionar la opción “otros” (opcional).

Categoría

Selecciona

Selecciona

- Abuso de poder
- Abuso sexual
- Acoso Laboral
- Acoso sexual
- Conflicto de interés
- Corrupción
- Malversación
- Estafa
- Fraude
- Robo/Hurto
- Delitos contra la hacienda pública y la seguridad social
- Delitos medioambientales y contra la salud pública
- Incumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo
- No sabe/No contesta
- Incumplimiento en el tratamiento de datos personales
- Delitos contra la indemnidad sexual
- Otras
- Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Cualquier otro hecho que pueda constituir un delito

- c. Tipo de personal involucrado: seleccionar del menú desplegable que persona/s se encuentran involucradas en el hecho denunciado (opcional).

Tipo de personal involucrado en la denuncia

Selecciona

Selecciona

- Director/a
- Personal contratado
- Persona socia
- Personal voluntario
- Proveedor
- Titular de derechos/Persona usuaria
- Otros

- d. Nombre/apellidos (obligatorio en caso de que se opte por la opción confidencial)
- e. Teléfono y email (obligatorio en caso de seleccionar la opción confidencial o anonimizada).

Nombre (\*)

Apellidos (\*)

Email (\*)

Teléfono (\*)

f. Texto de los hechos: aquí podrán describir los hechos objeto de la denuncia o cualquier otra información que consideren relevante, entre otros:

- Lugar de los hechos
- Fecha aproximada
- Datos de la víctima
- Relación de la víctima con Médicos del Mundo
- Datos del denunciado en caso de conocerlo
- Relación del denunciado con Médicos del Mundo
- Áreas y/o Departamentos involucrados

Texto de los hechos (\*)

g. ¿Considera que existe algún riesgo para usted o para los demás o considera que necesita de protección frente a represalias o similares? (opcional)

¿Considera que existe algún riesgo para usted o para los demás o considera que necesita de protección frente a represalias o similares?

- h. Referenciar documentos o evidencia que pueda ser utilidad en referencia al caso. (opcional)

¿Tiene algún documento u otra evidencia que pueda ser de utilidad (como por ejemplo fotografías, justificantes, correspondencia... ) para respaldar el informe?

- i. Medidas existentes aplicadas al caso por Médicos del Mundo y/o por cualquier otra organización (obligatoria)

¿Ha tomado ya Médicos del Mundo u otra organización/actor alguna medida en relación con esta preocupación, sospecha o incidente? (\*)

- j. ¿Hay riesgo inminente para alguna persona menor de edad o especialmente vulnerable? (obligatoria)

¿Hay riesgo inminente para alguna persona menor de edad o especialmente vulnerable? (\*)


- Sí, hay riesgo para un/a menor  
 Sí, hay riesgo para una persona especialmente vulnerable  
 Sí, los dos casos  
 No

- k. Adjuntar cualquier archivo (documento, imagen, captura de pantalla, etc)

Adjunto /s

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

1. Casilla de aceptación de los términos con la finalidad de cumplir con la investigación de los hechos denunciados (obligatorio).

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

Marcando esta casilla, acepta el tratamiento de sus datos en los términos indicados, con la finalidad de cumplir con la investigación de la comunicación reportada, y confirmo haber leído y aceptado la Política de Privacidad de la Empresa. (\*) **Aceptación Obligatoria**

ENVIAR

Es importante que el/a denunciante relate de la manera más completa posible los hechos y aporte, en su caso, todas las pruebas que pueda tener en su poder a fin de beneficiar el tratamiento de las denuncias.

Una vez enviada la denuncia, el sistema asignará un número de verificación con el fin de posibilitar la consulta del estado de la misma.

**IMPORTANTE:** Es fundamental e imprescindible que el/la persona denunciante guarde este número para poder llevar un seguimiento la denuncia realizada y comunicarse con la organización en caso de que sea necesario en el apartado “Consultar Estado Comunicación”.



El/a denunciante asumirá un deber de buena fe en relación con los hechos informados y la posible colaboración que se requiera de su parte para la averiguación y esclarecimiento del objeto de la denuncia.

## 8.2 Recepción de la denuncia.

La denuncia será enviada por el software, generando un número de verificación y un correo electrónico de verificación automático. La comunicación será recibida y analizada por el departamento jurídico externo contratado a tal efecto y será remitida al órgano correspondiente para su evaluación y decisión preliminar.

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

## 8.3 Evaluación preliminar.

El instructor realizará una evaluación previa del contenido de la denuncia a fin de definir si pudiera dar lugar a la puesta en conocimiento de un incumplimiento del código de conducta, de las políticas corporativas o de la comisión de un delito. Este análisis incluirá una evaluación de la veracidad y gravedad de los hechos denunciados.

Las denuncias serán clasificadas según su urgencia.

#### **8.4 Decisión preliminar.**

Se definirá la decisión preliminar según:

- Exclusión de incumplimiento. Si de la evaluación preliminar se deduce que no existe incumplimiento punible en ninguno de los marcos de cumplimiento, se archivará el expediente de denuncia, dejando constancia del criterio de evaluación y de calificación. Se informará al/a denunciante si se conociera su identidad. En su caso, la solicitud será derivada al área correspondiente para su resolución.
- Incumplimiento de normas de régimen interno y/o Indicios de delito. Si la conducta objeto de denuncia se enmarca en incumplimientos del código de conducta o de las políticas, y/o la denuncia aporta indicios racionales de la comisión de un delito se iniciará la fase de instrucción a cargo del órgano competente en función de la materia del hecho.

#### **8.5 Fase de instrucción.**

Se recabarán pruebas de las personas implicadas, se realizarán entrevistas, se solicitarán documentos de otros departamentos de la organización, etc. y se realizará un exhaustivo análisis de los datos

recogidos, asegurándose en todo momento de preservar el anonimato de la persona denunciante. Todas las actividades desarrolladas durante la instrucción estarán sujetas a los principios de transparencia y confidencialidad. Las investigaciones se realizarán con el máximo rigor para verificar la veracidad de los hechos, garantizando la presunción de inocencia y respetando los demás derechos de las personas denunciadas.

Se garantizará que la persona afectada por la información tenga noticia de la misma, así como de los hechos relatados de manera sucinta. Adicionalmente se le informará del derecho que tiene a presentar alegaciones por escrito y del tratamiento de sus datos personales. No obstante, 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. En ningún caso se comunicará a los sujetos afectados la identidad del informante ni se dará acceso a la comunicación

El proceso de instrucción tendrá una duración de 1 mes desde la recepción de la denuncia. No obstante, este plazo podría extenderse por 3 meses más si el objeto de la investigación requiere averiguaciones o diligencias de mayor complejidad.

En caso de que alguno de los instructores 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 durante todo el proceso de investigación y análisis hasta su resolución, con el fin de garantizar así la objetividad e independencia de las actuaciones.



A lo largo de la instrucción del caso, podrán llevarse a cabo entrevistas a personas conocedoras de los presuntos hechos (testigos), se podrán recoger pruebas indiciarias que den soporte a las versiones presentadas. En cuanto a las entrevistas, podrán ser grabadas y debidamente almacenadas, con el objetivo de garantizar el proceso, así como los derechos de las personas entrevistadas, y evitar su revictimización. De igual modo, las personas que testifiquen podrán estar acompañadas de un/a asesor/a o representante legal.

## **8.6 Medidas Cautelares**

Durante la tramitación del procedimiento, podrán adoptarse medidas cautelares procedentes 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 deberá ser comunicada sin dilación indebida a las personas afectadas por la misma.

## **8.7 Informe de la investigación.**

Concluida la fase de instrucción e investigación, el instructor emitirá un informe que relate con todo detalle los hechos y las actuaciones de investigación llevadas a cabo. El informe será remitido al Órgano de resolución.

## **8.8 Órgano de resolución.**

El órgano de resolución estará integrado por el Compliance Officer y el Equipo de Investigación.

Quedará excluido del órgano de resolución 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.

## **8.9 Propuesta de medidas correctivas, preventivas y/o punitivas**

El órgano de resolución efectuará la propuesta medidas correctivas, preventivas y/o punitivas en función de la gravedad de los hechos investigados y de las conclusiones alcanzadas y recomendará a la

Junta Directiva que los hechos se pongan en conocimiento de la autoridad judicial, dándose inicio al protocolo de acciones post delictivas.

El órgano de resolución efectuará la propuesta de medidas correctivas, preventivas y/o punitivas en función de la gravedad de los hechos investigados y de las conclusiones alcanzadas. En su caso, atendiendo a la gravedad de los hechos involucrados, podrá recomendar a la Coordinación General que los hechos se pongan en conocimiento de la autoridad judicial, dándose inicio al protocolo de acciones post delictivas.

En todo caso, corresponderá al órgano de administración la decisión final.

## 9. 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.

## 9.1 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 los denunciados. La comunicación de información de privacidad al denunciado se realizará en la primera toma de contacto con él, 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 denunciado.

## 10. ADVERTENCIA DE INTERÉS

# MÉDICOS DEL MUNDO



Se informa a todos los miembros de la organización que el uso de sus equipos informáticos, correos electrónicos, etc. está reservado exclusivamente para fines profesionales y que la organización podrá acceder a dichos sistemas en el caso de que existan indicios de la comisión de un delito y/o formalizada una denuncia interna de acuerdo con el presente protocolo.

