

10/2022

1 INTRODUCCIÓN

Médicos Sin Fronteras España/OCBA está comprometida con los más altos niveles de apertura, integridad y responsabilidad. Un aspecto importante de la responsabilidad y la transparencia es la provisión de un mecanismo que permita al personal y a otros miembros de la organización expresar sus preocupaciones de manera responsable y eficaz. Toda persona que descubra información que, en su opinión, demuestre la existencia de graves irregularidades, malas prácticas o una conducta poco ética dentro de la organización, podrá revelar dicha información internamente sin temor a represalias, y se establecerán mecanismos que permitan hacerlo con independencia de la línea jerárquica.

Esta política tiene por objeto ayudar a las personas que creen haber descubierto o haber sido víctimas de una conducta indebida, una mala praxis o una falta de ética, y ofrece un procedimiento que permite a los empleados y a otras personas plantear sus preocupaciones acerca de esta conducta indebida.

2 OBJETIVO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA

MSF España/OCBA anima a los empleados, voluntarios, miembros de la asociación y cualquier otra persona relacionada con MSF España a denunciar las conductas irregulares o malas prácticas de acuerdo con esta Política. El objetivo de esta política es establecer un mecanismo interno de gestión de denuncias para identificar conductas irregulares en MSF España/OCBA, e identificar áreas de mejora en su gestión interna.

Esta política de denuncias se aplica a todas las partes interesadas: empleados y voluntarios, donantes, comunidades y pacientes, proveedores, en los países de los proyectos y en las oficinas de la sede.

Para reclamaciones sobre la situación personal de un empleado, remítase también a los mecanismos de reclamación de MSF España explicados en los **Protocolos y Políticas de Comportamiento**.

La presente política de denuncias se refiere principalmente a los casos en que los intereses de otros o de la propia organización están en peligro. Puede resultar difícil decidir si una preocupación concreta debe plantearse en el marco de la Política de Denuncias o en el de los Protocolos de Conducta, o en ambos. Si un empleado tiene alguna duda sobre la ruta correcta a seguir, MSF anima a plantear la denuncia bajo esta política. Luego MSF determinará, a través de los pasos explicados en el capítulo 6 de esta política, cómo debe tratarse la denuncia.

3 QUÉ ES LA DENUNCIA

Denunciar es el término que se utiliza cuando una persona plantea una preocupación o una queja sobre una posible infracción, una mala práctica o una conducta poco ética. Estas quejas o preocupaciones pueden estar relacionadas con varios temas, de los que a continuación se exponen algunos ejemplos. La denuncia de irregularidades es importante para salvaguardar a nuestro personal y a los pacientes, proteger nuestros recursos y mantener una cultura de trabajo saludable y una organización eficiente.

3.1 ¿Qué es una infracción, una mala práctica o una conducta poco ética?

Para el ámbito de esta política de denuncias, se entiende por *irregularidad, mala praxis o conducta no ética* las acciones o comportamientos que infringen la ley, las directrices éticas escritas (por ejemplo, los Compromisos de Comportamiento), las políticas y procedimientos internos, o los estándares y normas éticas con amplio respaldo en la comunidad, y que tienen un impacto negativo en las personas, el medio ambiente o la propia organización de MSF.

Entre los ejemplos de temas por los que se puede presentar una preocupación o una queja se encuentran los siguientes, pero no se limitan a ellos:

- Incumplimiento de leyes o reglamentos.
- Actividades delictivas.
- Suplantación de personal de MSF o abuso de la imagen de MSF.
- Conducta que ponga en peligro la salud y la seguridad de los pacientes, las comunidades o el personal.
- Conducta que cause daños al medio ambiente.
- Conflictos de intereses.
- Fraude o corrupción.
- Abuso de poder.
- Cuando se observa un entorno de trabajo inaceptable debido a conductas abusivas como la discriminación, el racismo, el acoso psicológico o el acoso sexual.
- Violación de la protección de datos.
- Uso no autorizado de la información confidencial de MSF.

Si tienes dudas sobre si tu preocupación puede considerarse una condición inaceptable, te animamos a que la denuncies de todos modos.

4 PROTECCIÓN

4.1 Confidencialidad y denuncia anónima

MSF fomenta una cultura en la que todas las personas se sienten seguras de expresar sus preocupaciones abiertamente. No obstante, si una persona desea presentar una denuncia de forma confidencial y con su identidad protegida, se tomarán todas las medidas posibles para proteger la confidencialidad. La información relacionada con la denuncia y la investigación se trata de forma confidencial y sólo se pone a disposición de las personas autorizadas y sólo en caso de necesidad. La confidencialidad se protegerá en la medida de lo posible por los responsables de la investigación, pero no se puede garantizar al 100%.

Si se produce una situación en la que no es posible resolver el problema denunciado sin revelar la identidad de la persona (por ejemplo, si la prueba de la persona es necesaria en un tribunal), se discutirá con la persona la mejor manera de proceder.

También es posible presentar una denuncia de forma anónima, y éstas se tomarán en serio y se investigarán de la forma más completa posible. Las personas que informen deben ser conscientes de que, al denunciar los asuntos de forma anónima, será más difícil para la organización investigar las preocupaciones si no se puede obtener más información. No obstante, se prefiere la divulgación anónima al silencio sobre las infracciones graves.

4.2 Protección contra las represalias

MSF no tolerará el acoso o la victimización de nadie que presente una denuncia genuina en el marco de esta política de denuncias y hará todo lo posible para garantizar que nadie corra el riesgo de sufrir algún tipo de represalia por presentar una denuncia de buena fe, aunque esté equivocado.

4.3 Tratamiento de datos personales y confidencialidad

Como parte de una denuncia e investigación tras ella, necesitaremos recoger y procesar información personal. Todo el procesamiento y almacenamiento de datos personales se hará de acuerdo con los requisitos de privacidad y protección de datos aplicables (como el GDPR y la LOPDGDD)¹.

Mantendremos la confidencialidad de sus datos personales y solo los compartiremos con aquellos que necesiten conocerlos para llevar a cabo las investigaciones y acciones correctivas pertinentes.

5 PROCESO PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA

5.1 Cuando presentar una denuncia

Si crees que tienes información sobre, o has sido víctima de, graves irregularidades, malas prácticas o conductas poco éticas dentro de MSF España/OCBA, tienes el deber de denunciarlo de acuerdo con esta Política. Las denuncias deben hacerse de buena fe, y una preocupación genuina se siente sinceramente y se basa en la información que la persona denunciante cree que es verdadera o fiable. Tras una investigación más profunda, una preocupación genuina puede resultar ser cierta o no.

En determinadas situaciones, los empleados tienen la obligación de denunciar condiciones inaceptables.² Esto se aplica, por ejemplo, a las situaciones en las que la vida y la salud pueden estar en peligro, a las situaciones de acoso o discriminación en el lugar de trabajo, y a los asuntos relacionados con lesiones o enfermedades personales que el empleado cree que han sido causadas por el propio trabajo o por las condiciones en el lugar de trabajo.

¹ GDPR European Union General Data Protection Regulations; LOPDGDD “Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales”

² Ver MSF Compromisos de Comportamiento 2018 y Tipología de IPOB sobre formas de abusos y conductas inapropiadas 2021

5.2 Cómo presentar una denuncia

En general, animamos a los empleados a que informen de sus preocupaciones dentro de las líneas jerárquicas y del diálogo diario en la organización. Pero hay situaciones en las que esto no es posible o no se siente cómodo denunciando a través de la cadena jerárquica, por ejemplo por miedo a las repercusiones, por la (presunta) implicación de los supervisores en la infracción o en la mala conducta, o por un vínculo personal con otros implicados. Por esta razón, existen mecanismos adicionales para denunciar los casos en los que las preocupaciones no son, o no pueden ser, tratadas satisfactoriamente dentro de las líneas jerárquicas. Estos canales también están abiertos a las denuncias de todas las demás partes interesadas.

5.3 Formas de reportar denuncias

1. Directamente a tu supervisor jerárquico o a alguien con quien te sientas cómodo dentro de la dirección o en una función de confianza (por ejemplo, el responsable de un departamento o proyecto, el director o coordinador del departamento, el representante del personal, el punto focal de comportamiento).

2. A través del correo electrónico a (HQ-Behaviour@barcelona.msf.org).

MSF España/OCBA está trabajando en canales de denuncia adicionales, que pretendemos implantar en 2023.

Se prefiere que las denuncias de irregularidades, malas prácticas o conductas poco éticas se hagan por escrito y deben incluir toda la información y detalles posibles sobre la conducta inaceptable, incluyendo todos los hechos relevantes y si tienen pruebas o la base de su sospecha.

6 QUÉ OCURRE DESPUÉS DE PRESENTAR UNA DENUNCIA

1. La persona que reciba un informe de denuncia, una queja o una preocupación, debe transmitir esta información lo antes posible a los responsables de la investigación, que son la *Jefa de la Unidad de Comportamiento y Ética* y el *GRC Manager*.

2. Los responsables de la investigación que reciban la denuncia confirmarán la recepción de la misma a la persona que la haya presentado en un plazo de 7 días. Se informará a la persona que denunció de quién se ocupará del asunto, cómo puede ponerse en contacto con él/ella y si se necesitase más información.

Los responsables de la investigación determinarán si el informe implica una denuncia, o cualquier otro tipo de solicitud, y tratarán de aclararlo con la persona que hace el informe. Las solicitudes de información u otros asuntos que no sean específicamente denuncias se remitirán al departamento o responsable correspondiente.

3. Los responsables de la investigación iniciarán una investigación por parte de un equipo de investigación interno. La composición del equipo dependerá del carácter de la denuncia, y puede incluir miembros de Departamento Jurídico, del Comité de Comportamiento, de la Dirección de RRHH, expertos en la materia o representantes del personal. El equipo de investigación puede obtener ayuda de otros consultores especializados externos si lo considerase necesario.

- 4.** El equipo de investigación debe investigar las alegaciones de la denuncia. Todos los informes de denuncia se investigarán adecuadamente en un plazo razonable, que puede ser diferente en cada caso y dependerá del contenido y la gravedad de las alegaciones o sospechas y de la necesidad de investigaciones y aclaraciones rápidas. Deben obtenerse todos los detalles y aclaraciones. En su caso, se tomarán las medidas inmediatas que se consideren para remediar la situación tan pronto como sea posible.
- 5.** En el caso de que la denuncia sea contra una persona o personas, el equipo de investigación informará a la persona contra la que se presentan las alegaciones. La persona tiene derecho a obtener información sobre lo que se ha denunciado y tiene derecho a la oportunidad de dar su versión del caso. Sin embargo, esto no implica que la persona o personas a las que se refiere la denuncia tengan derecho a conocer la identidad del denunciante.
- 6.** El equipo de investigación elaborará un informe final por escrito en el que se detallarán los resultados y las conclusiones de la investigación. Según el caso, el informe final se entregará a lo largo de la cadena jerárquica, que podría incluir la Dirección General y a la Junta Directiva. Si se detecta una actividad delictiva, o hay razones de peso para sospechar que puede haberse producido, MSF España llevará el asunto más allá con la policía u otra autoridad pública.
- 7.** En función del resultado de la investigación, se podrán imponer medidas disciplinarias o sanciones adecuadas, y se adoptarán acciones de mejora adecuadas a la situación.
- 8.** El equipo de investigación mantendrá informada a la persona que presenta la denuncia sobre el proceso de investigación, el momento previsto para su conclusión y, si procede, el resultado de la investigación. Sin embargo, a veces puede ser necesario que la investigación se lleve a cabo bajo estricta confidencialidad, lo que puede impedir a MSF dar detalles específicos de la investigación o de cualquier medida disciplinaria adoptada como resultado.