



comité nacional  
**unrwa**  
españa

# **CÓDIGO DE CONDUCTA**

**VERSIÓN ORIGINAL: MARZO 2018**

**ÚLTIMA REVISIÓN: OCTUBRE 2022**

## INTRODUCCIÓN

La capacidad de UNRWA España para ayudar a la población refugiada de Palestina a alcanzar su pleno potencial de desarrollo humano depende, entre otras cosas, de la capacidad de su personal y sus colaboradores para mantener y promover los más altos estándares de conducta ética y profesional.

La ética a menudo se define como "hacer lo correcto por la razón correcta". Actuar éticamente en el contexto de UNRWA España se refiere igualmente a hacer lo correcto: en nuestra relación con UNRWA España, en nuestra relación con UNRWA; en nuestra relación con la población y colectivos que participan en nuestros proyectos; en relación con los y las colegas.

Si bien conocer, respetar y aplicar la ley es la base del comportamiento ético, actuar éticamente no se detiene ahí. También se relaciona con aspectos de nuestro comportamiento que no están regidos por la ley, por ejemplo, tratar a otras personas con respeto.

En este sentido, el concepto 'ley' comprende todas las reglamentaciones, normas y otras publicaciones administrativas que rigen el funcionamiento de la organización, incluidas las que imponen obligaciones sobre nuestra conducta como miembros del personal y que denominamos el "código de conducta".

El respeto al código de conducta ayuda a construir la confianza que permite que UNRWA España apoye eficazmente a la población refugiada, contribuye a formar un lugar de trabajo armonioso y es fundamental para preservar y aumentar asimismo la confianza de los diferentes públicos en la organización.

Todo el personal contratado y colaborador de UNRWA España son individual y colectivamente responsables de alentar y promover la difusión de estos estándares de conducta. También tienen un papel en la implementación, el monitoreo y la aplicación de los mismos. Por su parte, los puestos directivos tienen la responsabilidad particular de mantener estos estándares; dar un buen ejemplo; crear un ambiente de trabajo que apoye y capacite al personal; así como de ayudar a sus colegas a obtener una imagen completa de lo que se espera de ellos y de los tipos de comportamiento que se consideran abusivos o de explotación.

Huelga decir que el comportamiento y la profesionalidad de la gran mayoría del personal de UNRWA España son ejemplares y, por lo tanto, la introducción del Código de Conducta no debe tomarse como un signo de desconfianza o crítica hacia el personal existente.

Al mismo tiempo, el personal reconoce que el abuso de poder es posible y conoce los riesgos asociados. Tal abuso lastima no solo a la población refugiada, a quienes servimos, sino que también daña la propia imagen de UNRWA España, su reputación y, en última instancia, el compromiso ético de su personal.

## Principios y valores fundamentales

### Somos trabajadores humanitarios

UNRWA España se adhiere a los cuatro principios universales que sirven de base para toda acción humanitaria a nivel global. Estos principios son los estándares éticos y profesionales con los que guía su trabajo.

Los cuatro principios son:

1. **Humanidad:** los trabajadores humanitarios deben abordar el sufrimiento humano donde sea que se encuentre. El objetivo de la acción humanitaria es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto por los seres humanos.
2. **Neutralidad:** los actores humanitarios, independientemente de sus creencias u opiniones personales, no deben tomar partido en las hostilidades ni participar en controversias públicas de naturaleza política, racial, religiosa o ideológica.
3. **Imparcialidad:** la acción humanitaria debe llevarse a cabo sólo sobre la base de la necesidad, dando prioridad a los casos más urgentes de angustia y no haciendo distinción por motivos de raza, género, religión, clase u opiniones políticas.
4. **Independencia operacional:** la acción humanitaria es autónoma respecto a determinados puntos de vista políticos, económicos, militares o de otra índole.

Para ello, UNRWA España formula sus propias políticas y estrategias de implementación y evita – intencionalmente o por negligencia – la política u objetivos de cualquier gobierno o actor político o militar, excepto cuando esos objetivos coinciden con objetivos humanitarios independientes, que siempre deben basarse sobre las necesidades de la población civil.

Asimismo, UNRWA España promueve los siguientes valores en el desempeño de su misión:

### **Nos enorgullece servir a la población refugiada de Palestina**

Como personal de UNRWA España, nuestro principal compromiso es ayudar a la población refugiada de Palestina a desarrollar todo su potencial de desarrollo humano, de acuerdo con la misión de la organización y hasta que se encuentre una solución justa y duradera. La organización cumple esta misión apoyando a UNRWA en su labor de prestar servicios esenciales directamente a la población refugiada de Palestina. Nos enorgullece especialmente la calidad de los servicios esenciales que UNRWA ha brindado sistemáticamente a esta población desde que el organismo se estableció en 1950.

### **Servimos con integridad**

En todos los asuntos que afecten a nuestros deberes profesionales y a los intereses de UNRWA y las Naciones Unidas, mantenemos los más altos estándares de integridad, incluida la honestidad, la veracidad, la equidad y la incorruptibilidad. Estamos motivados por preocupaciones profesionales más que personales, resistimos a la presión por comprometer la ética, mostramos el coraje para tomar decisiones difíciles o tomar posiciones poco populares, y tomamos medidas inmediatas en casos de comportamiento no profesional o poco ético. Somos responsables del correcto desempeño de nuestras funciones, de nuestras decisiones y de nuestras acciones y nos sometemos al escrutinio según lo requiera nuestro puesto.

### **Respetamos los derechos humanos y protegemos los derechos de los refugiados de Palestina**

Respetamos plenamente los derechos humanos, la dignidad y el valor de todas las personas y actuamos con comprensión, tolerancia, sensibilidad y respeto por la diversidad y sin discriminación de ningún tipo. Subrayamos el deber del personal de prestar servicios de una manera que satisfaga las necesidades de protección de los colectivos a los que nos dirigimos, en línea con nuestras obligaciones como empleados y colaboradores de UNRWA España. Ayudamos UNRWA a proteger los derechos de los refugiados y las refugiadas de Palestina y a promover activamente el respeto y la adhesión al derecho

internacional, comprometiéndonos a apoyar su participación significativa, como individuos, familias y comunidades, en las decisiones que afectan a sus vidas.

### **Construimos relaciones fuertes**

Impulsamos relaciones de trabajo constructivas y respetuosas con nuestros colegas, gobiernos y organizaciones con las que trabajamos, con énfasis en la consulta, la cooperación y el consenso.

Al hacerlo, respetamos las normas y reglas del personal a las que estamos sujetos. Continuamente buscamos mejorar nuestro desempeño y fomentamos un clima que empodere a todos, apoyando los cambios positivos; fomentando el aprendizaje permanente y el intercambio de información y conocimiento; y aplicando las lecciones aprendidas de nuestra experiencia.

### **Respetamos la cultura local sin dejar de ser fieles a los valores de las Naciones Unidas**

Respetamos las culturas, costumbres y tradiciones de todos los pueblos e intentamos evitar comportamientos que no son aceptables en un contexto cultural particular. Sin embargo, cuando la tradición o práctica es directamente contraria a cualquier instrumento de derechos humanos adoptado por el sistema de las Naciones Unidas, nos guiamos por el instrumento aplicable

### **Estándares de conducta**

Los estándares de conducta que a continuación se relacionan, en forma de limitaciones (no estar involucrada en..) y compromisos (se compromete positivamente a..) están siempre referidas al ámbito laboral o profesional y en este sentido se refieren siempre a actividades o situaciones que puedan afectar negativamente a la posición, visión y misión de UNRWA y UNRWA España.

UNRWA España se compromete, junto a sus empleados, personal subcontratado, voluntarios, pasantes y cualquier otro representante a:

1. No estar involucrada en:
  - a. La realización de cualquier transacción con, y / o la provisión de recursos o apoyo a individuos y organizaciones asociadas con actividades calificadas como terroristas o que representen cualquier acto u ofensa descrito en el artículo 2, secciones 1, 3, 4 o 5 del Convenio Internacional para la Represión

de la Financiación del Terrorismo, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 54/109, de 9 de diciembre de 1999.

- b. La realización o el apoyo al trabajo infantil o cualquier práctica incompatible con los derechos establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Niño de 1989.
  - c. La realización o apoyo a la explotación o el abuso sexual de cualquier persona, comprometiéndose a tomar todas las medidas apropiadas para evitarlo, en consonancia con el Protocolo para la Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Discriminatorio adoptado en la organización.
  - d. La realización o apoyo a la venta o fabricación de minas antipersonas o los componentes utilizados en su fabricación.
  - e. La realización o el apoyo a una actividad o negocio externo, que pueda considerarse razonablemente impropio y/o la utilización de su autoridad para beneficio personal.
  - f. El ofrecimiento o recepción de soborno o beneficio directo o indirecto derivado o relacionado con el cumplimiento de sus funciones, respecto a funcionarios, empleados, consultores, agentes o representantes de otras entidades.
  - g. La aceptación de obsequios comerciales, que no sean artículos de muy poco valor, como agendas comerciales o calendarios.
  - h. La aceptación de instrucciones provenientes de ningún gobierno u otras fuentes externas a la organización, sobre su trabajo y deberes.
  - i. La realización de ninguna acción o declaración pública que pueda incidir negativamente en UNRWA España, UNRWA y/o Naciones Unidas, ni cuestionar su adhesión a los principios humanitarios universales de humanidad, neutralidad, independencia e imparcialidad.
2. Asimismo, se compromete positivamente a:
- a. Mantener los más altos estándares de integridad en todas sus relaciones comerciales dentro y fuera de la organización, comportándose en todo

momento de una manera positiva, acorde con su condición de colaborador en UNRWA España.

- b. Mejorar su competencia al adquirir y mantener el conocimiento técnico actual y los más altos estándares de comportamiento ético.
- c. Optimizar el uso de los recursos de los que dependen y de los que son responsables, para proporcionar el máximo beneficio a la organización y su misión.
- d. Siempre considerar cómo sus acciones pueden poner en peligro la provisión de protección y servicios de UNRWA a la población refugiada de Palestina.
- e. Mantener exclusivamente los intereses de UNRWA España en la realización de las tareas y responsabilidades pactadas con la organización.
- f. Contribuir a la construcción de un lugar de trabajo armonioso basado en el espíritu de equipo, el respeto mutuo, la comprensión y la responsabilidad.
- g. Promover la seguridad, la salud y el bienestar de todo el personal de UNRWA España como una condición necesaria para un desempeño eficaz y constante.
- h. Abstenerse de cualquier forma de discriminación, hostigamiento, incluido el acoso sexual, y abuso de poder en el lugar de trabajo.
- i. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno. Todos los miembros del personal deben plantear cualquier asunto relacionado con la corrupción a sus supervisores.
- j. Informar posibles violaciones de nuestros estándares de conducta.
- k. Informar a la organización acerca de cualquier conflicto de intereses que pueda surgir entre su trabajo con UNRWA España y cualquier interés que pueda tener en una empresa, asociación u otra empresa. Esto incluye cuando un pariente cercano está vinculado a una empresa que puede recibir un contrato de UNRWA España.
- l. Solicitar y recibir permiso de UNRWA España por adelantado y por escrito antes de emprender cualquier actividad que pueda considerarse como una actividad externa realizada en el ámbito u horario laboral.
- m. Respetar la confidencialidad de la información recibida durante el cumplimiento del deber y nunca usarla para beneficio personal,

salvaguardando y haciendo un uso responsable de la información y los recursos a los que se tenga acceso en razón de la relación laboral con UNRWA España.

- n. Solicitar y recibir permiso de UNRWA España antes de hacer cualquier declaración pública o publicar cualquier documento o artículo sobre cualquier asunto relacionado con su trabajo y/o el trabajo de UNRWA España, el conflicto palestino-israelí, Israel, Palestina, o las personas refugiadas de Palestina que no sea en los canales de comunicación habituales de la organización. A menos que esté autorizado previamente por la dirección de Comunicación, el personal debe solicitar permiso a la misma antes de publicar un artículo, emitir un comunicado a los medios de comunicación o en un sitio de Internet disponible públicamente.
- o. Salvaguardar que la naturaleza y la duración de los contratos y las relaciones comerciales con los proveedores siempre respetan el protocolo establecido para la selección de proveedores y evitan la competencia desleal.
- p. Que la protección del medio ambiente se tendrá en cuenta durante la decisión de adquisición. En el desempeño de su trabajo los miembros del personal, así como la propia organización deben comprar preferentemente productos que no dañen el medio ambiente.

Finalmente, en lo que respecta a la participación política dentro y fuera de España, UNRWA España reconoce el derecho de todo su personal a tener posicionamientos políticos personales. Sin embargo -dentro de un contexto profesional- se debe actuar con cuidado y hablar cuidadosamente sobre ello, porque lo que hace y dice el personal siempre será visto por otros como un reflejo de los puntos de vista de UNRWA España. En este sentido se insta a que el personal desplazado a alguna de las áreas de operaciones donde actúa la Agencia no participe en manifestaciones o se involucre en ninguna actividad política pública que pueda poner en peligro el compromiso de independencia e imparcialidad. Del mismo modo -dentro de un contexto profesional- la participación en campañas o movimientos políticos (i.e. el movimiento BDS) también puede poner en peligro el compromiso de independencia e imparcialidad que todo el personal debe mantener como miembro de la plantilla de UNRWA España.

El incumplimiento de estos estándares podrá ser considerado como falta muy grave, pudiendo acarrear las sanciones disciplinarias correspondientes, incluido el despido.

## PROCEDIMIENTO DE INFORME

En el transcurso de nuestra vida profesional podemos enfrentar situaciones donde aplicar las reglas puede ser difícil o impopular. En otras ocasiones el curso de acción correcto es difícil de determinar. Tal vez los hechos son complejos. Tal vez muchas personas podrían verse afectadas por nuestras decisiones. Quizás una "buena" elección no es tan obvia, o nuestros intereses personales entran en conflicto con los mejores intereses de la organización. Quizás no tenemos toda la información que necesitamos para hacer una elección informada.

El siguiente modelo de seis pasos puede ayudar a pensar en situaciones tan difíciles:

1. Hechos: ¿Cuáles son los hechos?
2. Partes: ¿Quién tiene un interés o una participación en la situación?
3. Problemas: Identifique el (los) problema (s) ético (s) y las preguntas.
4. Cumplimiento: Considere lo que las reglamentaciones, reglas y otras cuestiones administrativas de UNRWA España requieren de usted.
5. Opciones y consecuencias: Considere las posibles opciones y sus consecuencias.
6. Decisión: Tome la mejor decisión posible y actúe, encontrando la resolución justa y equitativa para todos.

Es obligación de todos los miembros del personal, consultores, contratistas, pasantes y voluntarios de UNRWA España informar tan pronto como sea posible una sospecha de mala conducta, apropiación indebida de activos de la organización, fraude, corrupción o abuso de autoridad dentro de la organización, sus programas o proyectos.

La regla general es que se debe realizar una derivación tan pronto como haya una sospecha de mala conducta, corroborada por información confiable. Esto incluye proporcionar documentos relevantes y hacer una declaración del caso. De este modo, los informes de mala conducta se deben realizar con la creencia razonable de que lo que se informa es verdadero y que cualquier persona que presente dicho informe de buena fe o con fundamentos razonables deberá estar protegido contra represalias.

Las personas que denuncien conductas indebidas pueden ser convocadas para respaldar estos informes. Asimismo, los informes que no se hayan realizado de buena fe o por motivos razonables pueden estar sujetos a medidas disciplinarias. Si un miembro del personal se niega a cooperar o se descubre falso testimonio, ocultamiento, destrucción

de alguna evidencia u obstaculización de la investigación, puede ser sujeto a una acción disciplinaria.

Si existe temor de represalias por informar una mala conducta, el trabajador tiene la opción de informar anónimamente. Sin embargo, debe recordar que los informes anónimos son más difíciles de investigar. Por lo tanto, se recomienda que se identifique para que los investigadores puedan contactarlo con preguntas de seguimiento.

Se alienta a todos los miembros del personal a plantear cualquier asunto de preocupación de naturaleza ética con su supervisor inmediato, independientemente de si se aborda explícitamente en las normas de conducta.

Como personal de UNRWA España, es obligatorio que conozca el procedimiento de informe:

- Cuando un miembro del personal o entidad/persona colaboradora de UNRWA España desarrolla inquietudes o sospechas con respecto a la conducta prohibida de un compañero de trabajo, él / ella debe informar tales inquietudes de inmediato.
- Las quejas deben ser reportadas por escrito a la Dirección del Departamento de Gestión Interna o a la Dirección Ejecutiva, según formulario establecido al efecto (Anexo I- Modelo de Reclamación). Para la redacción de este informe puede seguir el orden lógico mencionado anteriormente: 1. Hechos 2, Partes, testigos, personas o entidades involucradas 3. Problema/s ético que se plantean o posible conflicto con las normas contenidas en este código de conducta.
- El formulario debe estar firmado o certificado por el o la denunciante como verdadero.
- Las personas que denuncien conductas indebidas deberán ser convocadas por la Dirección del Departamento de Gestión Interna o Dirección Ejecutiva para ratificar su reclamación en un plazo máximo de 3 días.
- Las quejas se mantendrán confidenciales.
- Los y las denunciantes pueden elegir ser anónimos.
- Su seguridad siempre se tendrá en cuenta al realizar el seguimiento de una queja.
- Dirección de Gestión Interna junto con la Dirección Ejecutiva, designará -para cada caso concreto y en el plazo de 7 días desde la ratificación de la reclamación- la

Comisión de Investigación responsable de llevar a cabo el proceso de investigación y emitir informe de conclusiones. Dicho informe deberá estar elaborado en un plazo máximo de 15 días desde la constitución de la Comisión.

- La propuesta de designación de la Comisión de Investigación se formalizará siguiendo el modelo recogido en el Anexo II - Constitución de la Comisión de Investigación. Estará integrada por un equipo imparcial de entre 3 y 5 personas, las cuales podrán pertenecer a algunos de los siguientes perfiles:
  - Dirección Ejecutiva o Coordinación (Coordinadora del departamento implicado);
  - Dirección de Gestión Interna;
  - Responsables / Coordinadoras/es / Jefes de Área;
  - Técnicos/as.
- A las y los componentes de la Comisión les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación cuando aleguen razonablemente por ellas mismas (abstención) o por otra persona integrante de la Comisión (recusación) una relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona afectada o la persona a la que se le atribuye el comportamiento no adecuado. A la Dirección Ejecutiva le corresponde en última instancia aceptar o rechazar la petición de abstención o recusación.
- Para garantizar la protección de las personas implicadas en este proceso, y previa audiencia a las mismas, Dirección de Gestión Interna podrá proponer motivadamente la posible movilidad en el puesto de estas personas, durante el tiempo que dure el proceso, con el fin de evitarles mayores perjuicios, en caso de ser posible.
- El o la denunciante será contactada por el equipo de investigación apropiado y el responsable de Gestión Interna, quien la mantendrá informada y realizará el seguimiento del procedimiento y las decisiones pertinentes.



En el ámbito profesional, en función de la gravedad de las conductas comprobadas, el Convenio Colectivo de aplicación contempla sanciones disciplinarias como las siguientes:

1. Por faltas graves:

- Amonestación escrita.
- Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 14 días.

2. Por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de 15 a 30 días.
- Inhabilitación, por plazo no superior a un año, para el ascenso al grupo superior.
- Despido.



## ANEXO I.- Modelo de Reclamación

### PRESENTACIÓN DE RECLAMACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

A/A. Dirección de Gestión Interna de ASOCIACIÓN  
COMITÉ ESPAÑOL DE UNRWA

Presentado en Fecha:

(Firma y Sello de Recepción por la Empresa)

#### DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE

Nombre		DNI:	
Empresa		Centro de Trabajo	
Puesto		Departamento/Área	

Si actúa en nombre de otros/as trabajadores/as indique Nombre y Apellido de los/las mismos/as.

Nombre		DNI:	
Empresa		Centro de Trabajo	
Puesto		Departamento/Área	

Otros datos:

#### DATOS DE LA PERSONA RECLAMADA

Nombre			
Empresa		Centro de Trabajo	
Puesto		Departamento/Área	

Otros datos:



**RELATO DE HECHOS:** (Descripción cronológica de hechos, qué ocurre, desde cuándo ocurre, quiénes han estado implicados, posible origen de la situación, posibles pasos dados encaminados a solucionar la situación, propuesta de solución, etc.).

**DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:** (Completar la reclamación con toda la documentación justificativa, en su caso y describirla en este apartado)

**TESTIGOS:** (Datos de los/las testigos: Nombre y Cargo)


Presentada esta reclamación se solicita el inicio del procedimiento de investigación sobre posible incumplimiento del Código de Conducta.

Fecha y firma del solicitante

Fecha y firma de la persona afectada  
(si es diferente al solicitante)

**Octubre 2022**



## ANEXO II.- Constitución de la Comisión de Investigación

### CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN

Empresa		Fecha	
Centro de Trabajo			
Nombre		Firma	
DNI			
Puesto/Cargo			
Nombre		Firma	
DNI			
Puesto/Cargo			
Nombre		Firma	
DNI			
Puesto/Cargo			
Nombre		Firma	
DNI			
Puesto/Cargo			
Nombre		Firma	
DNI			
Puesto/Cargo			



## 1.-Constitución de la Comisión

De conformidad con el procedimiento para la prevención, la actuación y la resolución de situaciones derivadas de un incumplimiento del Código de Conducta, se constituye la presente Comisión, cuyos miembros son los citados en el encabezamiento. A los y las componentes de la Comisión les será de aplicación los supuestos de abstención o recusación (relación de parentesco y/o afectiva, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la persona afectada o la persona a la que se le presupone el comportamiento no adecuado).

## 2.- Acuerdo de apertura del Proceso de Investigación

Por las y los asistentes, se acuerda la apertura del Proceso de Investigación, que se indica a propuesta de:

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ (Definir mediante iniciales), con D.N.I./N.I.E.: \_\_\_\_\_ en su calidad de persona afectada.

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con D.N.I./N.I.E.: \_\_\_\_\_ en su calidad de \_\_\_\_\_

D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ con D.N.I./N.I.E.: \_\_\_\_\_ en su calidad de \_\_\_\_\_

**El expediente informativo debe desarrollarse bajo los principios de objetividad, confidencialidad, rapidez, contradicción e igualdad y debe garantizar el respeto a los derechos básicos tanto del trabajador/a solicitante del proceso de investigación y persona presuntamente afectada de la situación como los de el/la persona con el presunto comportamiento no adecuado.** El objetivo del Proceso de Investigación es recabar la máxima información posible respecto a los hechos que se presume que podrían ser constitutivos de una situación de las referidas en este documento.