



# INSTITUTO DEL TERCER MUNDO

Rincón 477 Oficina 701  
Montevideo 11.000  
Uruguay

E-mail: [item@item.org.uy](mailto:item@item.org.uy)  
Web: [www.item.org.uy](http://www.item.org.uy)

## CÓDIGO DE CONDUCTA Y MECANISMO DE QUEJAS

### 1. Introducción

El Instituto del Tercer Mundo (ITeM) es una organización no gubernamental, laica y no partidaria, con sede en Montevideo, Uruguay.

ITeM se constituyó formalmente como asociación civil sin fines de lucro en 1989 y cuenta con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) de Uruguay. Desde 1996 tiene estatus consultivo especial ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC).

De acuerdo con sus estatutos, la Asamblea General es el órgano máximo de decisión del Instituto. La Asamblea General elige al Consejo Directivo y a la Comisión Fiscal.

ITeM entiende que el respeto, la dignidad, la igualdad, la integridad y la responsabilidad son parte de la manera en que desarrolla su trabajo y de las relaciones que mantiene con las personas y organizaciones con las que trabaja.

Desde sus orígenes, ITeM ha adherido a principios de responsabilidad y rendición de cuentas de las organizaciones de la sociedad civil. En particular, adhirió al Global Standard for CSO Accountability desarrollado por el International Civil Society Center y, aunque actualmente no participa formalmente en dicho estándar, continúa considerando sus principios éticos y de responsabilidad como una referencia para su actuación.

Este Código de Conducta recoge esos principios y establece las pautas básicas que deben orientar el comportamiento de quienes trabajan o colaboran con ITeM, así como las relaciones con sus organizaciones copartes.

El Código se complementa con el mecanismo de quejas establecido en este mismo documento, cuyo objetivo es que cualquier persona pueda plantear una preocupación o una queja de manera segura y pueda recibir una respuesta adecuada.

### 2. A quién se aplica

El Código se aplica a las personas que trabajan o colaboran con ITeM, incluyendo:

- las personas empleadas por el ITeM;
- integrantes del Consejo Directivo y de la Comisión Fiscal;
- consultoras y consultores, contratistas y otras personas que presten servicios para ITeM;
- personas voluntarias, pasantes y colaboradoras;
- otras personas que actúen en nombre o representación de ITeM.

El Código forma parte de las relaciones laborales con ITeM y es de cumplimiento obligatorio para su personal.

También se aplica a las organizaciones copartes en el marco de las actividades, proyectos o acuerdos que desarrollen conjuntamente con ITeM, de acuerdo con lo establecido en cada proyecto o acuerdo de colaboración.

Los proveedores y otras entidades con las que ITeM mantenga una relación contractual deberán respetar los principios del Código en aquello que resulte pertinente a dicha relación.

El Código se aplica a las actividades realizadas en nombre de ITeM, tanto en Uruguay como en otros países, y a las comunicaciones y actividades realizadas de manera presencial o virtual.

### **3. Principios y compromisos**

#### **3.1. Respeto y dignidad**

ITeM espera que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad, sin discriminación por razones de género, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad, origen étnico o nacional, religión, condición socioeconómica, opinión política o cualquier otra condición.

#### **3.2. Igualdad y no discriminación**

ITeM promueve activamente la igualdad y la inclusión, tanto en sus relaciones laborales como en las actividades que desarrolla.

ITeM presta especial atención a la igualdad de género y a la inclusión de personas con discapacidad. Estos principios forman parte de su trayectoria y de la manera en que entiende su trabajo.

#### **3.3. Integridad y responsabilidad**

Las personas vinculadas a ITeM deben actuar con honestidad y responsabilidad y utilizar los recursos de la organización de manera adecuada.

Las decisiones deben tomarse atendiendo al interés de la organización y de sus objetivos institucionales y no para obtener beneficios personales o para favorecer indebidamente a otras personas.

#### **3.4. Rendición de cuentas**

ITeM procura actuar de manera transparente y responsable ante las personas y organizaciones con las que trabaja, sus órganos de gobierno, sus financiadores y la sociedad en general.

#### **3.5. Respeto del medio ambiente**

ITeM reconoce la importancia de reducir el impacto ambiental de sus actividades y promueve prácticas responsables en este ámbito.

Desde sus orígenes, la organización ha promovido el uso de las comunicaciones mediadas por computadoras, entre otras razones para reducir la necesidad de desplazamientos y viajes.

#### **3.6. Confidencialidad y privacidad**

Las personas vinculadas a ITeM deben manejar responsablemente la información a la que tengan acceso en razón de su trabajo o colaboración con la organización.

ITeM presta especial atención a la privacidad de las personas y, particularmente, a la protección de niñas, niños y adolescentes.

### **4. Conductas esperadas**

Las personas comprendidas en este Código deben:

- tratar a las demás personas con respeto y consideración;
- actuar de manera honesta y responsable;
- utilizar adecuadamente los recursos y bienes de ITeM;
- informar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés;
- mantener la confidencialidad de la información cuando corresponda;
- respetar las normas aplicables a las actividades que desarrollen;
- evitar utilizar su posición dentro de ITeM para obtener beneficios personales o para favorecer indebidamente a otras personas;
- plantear de buena fe cualquier preocupación respecto de posibles incumplimientos de este Código;
- colaborar de buena fe cuando se lleve adelante una revisión o investigación de una queja.

## **5. Conductas que no son aceptables**

ITeM no acepta ninguna de las siguientes conductas:

### **5.1. Acoso, abuso y violencia**

- acoso sexual;
- acoso laboral o cualquier otra forma de hostigamiento;
- explotación o abuso sexual;
- violencia física, verbal o psicológica;
- abuso de autoridad o de una posición de poder;
- cualquier conducta que atente contra la dignidad o integridad de otra persona.

### **5.2. Discriminación**

No se acepta ninguna forma de discriminación o exclusión basada en las características o condiciones mencionadas en este Código.

### **5.3. Corrupción, fraude y uso indebido de recursos**

No se acepta:

- el uso indebido o la apropiación de fondos o bienes;
- el soborno o cualquier otra forma de corrupción;
- la falsificación de documentos o información;
- la utilización de recursos de ITeM para fines personales no autorizados.

### **5.4. Conflictos de interés**

Las personas vinculadas a ITeM deben informar situaciones en las que un interés personal, familiar o económico pueda afectar, o pueda razonablemente percibirse que afecta, su actuación o la toma de decisiones.

Tener un conflicto de interés no constituye necesariamente una conducta indebida. Lo que no corresponde es ocultarlo o participar en una decisión cuando dicho conflicto compromete la imparcialidad de la persona.

### **5.5. Represalias**

No se acepta ninguna represalia contra una persona por haber planteado de buena fe una preocupación o una queja, por haber participado en una revisión o investigación o por haber colaborado como testigo.

## **6. Protección de niñas, niños y adolescentes**

Cuando las actividades de ITeM o de una organización coparte involucren directamente a niñas, niños o adolescentes, deberán adoptarse las medidas necesarias para proteger su seguridad, dignidad y privacidad.

ITeM no utiliza en sus comunicaciones imágenes de niñas o niños que permitan identificarlos.

Las imágenes de personas adultas que permitan su identificación se utilizan con su autorización, salvo cuando se trate de apariciones públicas de personalidades políticas.

Cuando corresponda, las actividades que involucren a niñas, niños o adolescentes deberán contar con medidas específicas de protección y con procedimientos para actuar ante una situación de posible abuso o vulneración de derechos.

## **7. Comunicaciones**

Las comunicaciones forman parte esencial del trabajo de ITeM.

ITeM procura utilizar un lenguaje respetuoso e inclusivo y evitar representaciones que reproduzcan estereotipos, discriminación o relaciones desiguales de poder.

La utilización de imágenes y testimonios de personas deberá respetar su privacidad y dignidad y contar con las autorizaciones que correspondan.

## 8. Organizaciones copartes

ITeM trabaja con organizaciones de diferentes características y tamaños que se encuentran en múltiples países. El respeto por la autonomía y diversidad de estas organizaciones forma parte de la relación de colaboración.

Por ello, ITeM no pretende que todas las organizaciones copartes tengan necesariamente las mismas políticas, procedimientos o estructuras internas que ITeM.

Como condición para trabajar conjuntamente, ITeM espera que las organizaciones copartes:

- respeten los principios básicos establecidos en este Código;
- adopten medidas razonables para prevenir el acoso, el abuso, la explotación sexual, la discriminación, el fraude y otras conductas incompatibles con estos principios;
- actúen de manera responsable en la utilización de los recursos destinados a las actividades conjuntas;
- informen a ITeM de situaciones graves que puedan afectar a personas participantes, personal o colaboradores/as en actividades financiadas o desarrolladas conjuntamente;
- colaboren de buena fe ante una queja o preocupación relacionada con actividades realizadas conjuntamente con ITeM.

Una organización coparte que cuente con su propio código de conducta o políticas equivalentes podrá utilizar dichos instrumentos para cumplir estos compromisos, siempre que sean consistentes con los principios fundamentales establecidos por ITeM.

Los convenios o acuerdos de colaboración podrán establecer compromisos adicionales de acuerdo con la naturaleza de las actividades, los requisitos de los financiadores y el contexto en que se desarrollen.

## 9. Objetivo del mecanismo de quejas

ITeM quiere que cualquier persona que tenga una preocupación relacionada con su actuación o con actividades desarrolladas conjuntamente con organizaciones copartes pueda plantearla sin temor a represalias.

Por ello, ITeM establece este mecanismo para recibir y abordar quejas y preocupaciones de manera responsable, confidencial e imparcial.

No es necesario que la persona que plantea una preocupación conozca exactamente qué norma se ha incumplido. Es suficiente que explique lo ocurrido y, cuando sea posible, aporte la información que considere relevante.

## 10. Quién puede presentar una queja

Puede utilizar este mecanismo cualquier persona que tenga una preocupación relacionada con ITeM o con actividades desarrolladas conjuntamente con ITeM, incluyendo:

- integrantes del personal;
- integrantes del Consejo Directivo o de la Comisión Fiscal;
- consultores/as, contratistas, voluntarios/as o pasantes;
- personas participantes o beneficiarias de actividades;
- integrantes de organizaciones copartes;
- proveedores;
- otras personas que hayan tenido contacto con ITeM o participado en actividades desarrolladas conjuntamente.

También pueden presentarse quejas de manera anónima.

## 11. Qué puede plantearse

El mecanismo puede utilizarse para plantear, entre otras, preocupaciones relacionadas con:

- acoso o abuso;
- explotación o abuso sexual;
- discriminación;
- violencia;
- abuso de poder;

- corrupción o fraude;
- uso indebido de recursos;
- conflictos de interés;
- vulneración de la privacidad o confidencialidad;
- incumplimiento de este Código;
- otras conductas que puedan afectar la integridad de las personas o de la organización.

También pueden plantearse preocupaciones respecto de la actuación de una organización coparte en el marco de una actividad conjunta con ITeM.

## 12. Cómo presentar una queja

Las quejas podrán presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: [item@item.org.uy](mailto:item@item.org.uy)

Directamente a:

la Presidencia o la Secretaría del Consejo Directivo, o a integrantes de la Comisión Fiscal.

ITeM podrá habilitar otros canales cuando resulte conveniente, especialmente para facilitar el acceso de personas que participen en actividades desarrolladas fuera de Uruguay.

La persona que presenta una queja puede hacerlo por escrito o solicitar una conversación.

No es obligatorio utilizar un formulario determinado.

## 13. Confidencialidad

ITeM tratará las quejas con la mayor confidencialidad posible.

La información será compartida únicamente con las personas que necesiten conocerla para evaluar y abordar la situación, o cuando exista una obligación legal de hacerlo.

La confidencialidad no significa que ITeM pueda garantizar que la identidad de una persona nunca será revelada. En determinados casos puede ser necesario compartir información para poder investigar adecuadamente o cumplir obligaciones legales.

Cuando sea posible, se informará a la persona que presentó la queja sobre los pasos que se seguirán.

## 14. No represalias

ITeM no tolerará represalias contra una persona por presentar una queja de buena fe, solicitar orientación, participar en una revisión o investigación o proporcionar información.

Una persona no perderá sus derechos ni será perjudicada por plantear una preocupación de buena fe, aun cuando posteriormente no sea posible confirmar los hechos denunciados.

La presentación deliberada de información falsa con intención de perjudicar a otra persona podrá ser considerada un incumplimiento del Código. El hecho de que una queja no pueda ser corroborada no significa, por sí mismo, que haya sido presentada de mala fe.

## 15. Recepción y evaluación de una queja

Una vez recibida una queja, ITeM procurará:

1. confirmar su recepción cuando la persona haya dejado un medio de contacto;
2. evaluar si existe alguna situación que requiera una actuación inmediata para proteger a una persona;
3. identificar quiénes deben intervenir y verificar que no exista un conflicto de interés;
4. determinar la manera más adecuada de abordar la situación.

No todas las quejas requieren necesariamente una investigación formal.

Dependiendo de la naturaleza de la situación, puede ser suficiente proporcionar información, facilitar una conversación, adoptar una medida preventiva o realizar una revisión más detallada.

Cuando se considere necesario realizar una investigación, se recabará la información pertinente y se dará a las personas involucradas una oportunidad razonable de presentar su versión de los hechos.

## **16. Quién gestiona una queja**

Las quejas serán recibidas inicialmente por la Presidencia o la Secretaría del Consejo Directivo, o por una persona que el Consejo Directivo designe para esta función.

La Comisión Fiscal podrá recibir directamente una queja y participar en su consideración cuando corresponda.

La persona que reciba una queja no deberá intervenir en su análisis o resolución si está directamente involucrada en los hechos o existe un conflicto de interés.

Quejas relacionadas con la Dirección Ejecutiva o con integrantes del Consejo Directivo

Cuando la queja involucre a la Dirección Ejecutiva, será considerada por el Consejo Directivo sin participación de la persona involucrada.

Cuando la queja involucre a la Presidencia del Consejo Directivo, la Secretaría y/o la Comisión Fiscal podrán asumir la responsabilidad de su tratamiento.

Cuando la queja involucre a varias personas que normalmente tendrían responsabilidad sobre el caso, ITeM podrá recurrir a una persona externa independiente para asesorar o llevar adelante la revisión.

## **17. Quejas relacionadas con organizaciones copartes**

Cuando una queja se refiera a una organización coparte y a una actividad desarrollada conjuntamente con ITeM, ITeM evaluará la situación teniendo en cuenta:

- la naturaleza de la actividad;
- la responsabilidad que corresponda a cada organización;
- las políticas y procedimientos de la organización coparte;
- los compromisos establecidos en el convenio o acuerdo de colaboración;
- la seguridad y los derechos de las personas afectadas.

ITeM procurará trabajar con la organización coparte para abordar la situación de manera adecuada, siempre que ello no ponga en riesgo a la persona afectada ni comprometa la imparcialidad del proceso.

La organización coparte deberá colaborar de buena fe con la revisión de situaciones relacionadas con actividades realizadas conjuntamente.

Cuando la situación sea grave, cuando exista un posible delito, cuando haya un riesgo para una persona o cuando la organización coparte no adopte medidas adecuadas, ITeM podrá adoptar otras medidas, incluyendo la suspensión de actividades o de desembolsos, la revisión o terminación del acuerdo de colaboración y, cuando corresponda, la comunicación a las autoridades competentes o al financiador.

Estas medidas se adoptarán de acuerdo con el convenio correspondiente y con las obligaciones legales aplicables.

## **18. Situaciones que pueden requerir intervención externa**

ITeM respetará las obligaciones establecidas por la legislación aplicable.

Cuando una situación pueda constituir un delito, implique un riesgo grave para una persona o requiera la intervención de una autoridad pública, ITeM podrá recurrir a las autoridades competentes.

En situaciones que involucren niñas, niños o adolescentes, se dará especial atención a las obligaciones de protección y denuncia establecidas por la legislación aplicable.

La presentación de una denuncia ante una autoridad pública no impide que ITeM adopte, cuando corresponda, medidas internas para proteger a las personas y prevenir nuevos hechos.

## **19. Protección y medidas durante el proceso**

Cuando exista un riesgo para una persona, ITeM podrá adoptar medidas preventivas mientras se analiza una situación.

Estas medidas tendrán como objetivo proteger a las personas y evitar nuevos hechos. No deberán interpretarse como una determinación anticipada de responsabilidad.

Las medidas podrán incluir, cuando corresponda, cambios temporales en las tareas o en la participación en una actividad, separación de determinadas funciones u otras medidas adecuadas a la situación.

## **20. Resolución y seguimiento**

Una vez analizada una situación, ITeM determinará las medidas que correspondan de acuerdo con la gravedad de los hechos y con las responsabilidades de las personas u organizaciones involucradas.

En el caso del personal, estas medidas podrán incluir advertencias, otras medidas laborales previstas por la legislación aplicable o la terminación de la relación laboral cuando corresponda.

En el caso de consultores/as, proveedores u otras personas contratadas, podrán adoptarse las medidas previstas en el contrato correspondiente.

En el caso de organizaciones copartes, podrán adoptarse las medidas previstas en el acuerdo de colaboración.

Cuando corresponda, ITeM informará a la persona que presentó la queja sobre el cierre del proceso y, en la medida en que sea posible y compatible con la confidencialidad, sobre las medidas adoptadas.

## **21. Registro y aprendizaje institucional**

ITeM mantendrá un registro confidencial de las quejas recibidas y de las medidas adoptadas.

La información será utilizada para identificar posibles problemas recurrentes y mejorar las prácticas de la organización.

Cuando resulte pertinente, ITeM podrá presentar a sus órganos de gobierno información agregada y anonimizada sobre las quejas recibidas, sin revelar la identidad de las personas involucradas.

## **22. Difusión**

El Código será comunicado al personal y a las personas que colaboren con ITeM.

Las organizaciones copartes recibirán el Código o tendrán acceso a él y deberán conocer los principios que ITeM considera fundamentales para el trabajo conjunto.

El compromiso de las organizaciones copartes con estos principios podrá incorporarse en los convenios o acuerdos de colaboración.

ITeM promoverá que las personas conozcan los canales disponibles para plantear una preocupación o queja.

## **23. Revisión del Código**

El Código será revisado periódicamente para asegurar que continúe siendo adecuado a la realidad de ITeM y a las actividades que desarrolla.

Las modificaciones deberán ser aprobadas por el órgano de gobierno que corresponda de acuerdo con los estatutos de la organización.

## **ANEXO – Información básica para presentar una queja**

No es necesario responder todas estas preguntas para presentar una queja. La información puede proporcionarse de la manera que resulte más fácil para la persona.

**1. ¿Qué ocurrió?**

Describe brevemente la situación que desea plantear.

**2. ¿Cuándo y dónde ocurrió?**

Indique, si lo recuerda, la fecha, lugar o actividad en la que ocurrió.

**3. ¿Quiénes estuvieron involucrados?**

Puede indicar los nombres o cualquier otra información que permita identificar a las personas involucradas.

**4. ¿Hay otras personas que puedan aportar información?**

Puede indicar si hubo testigos u otras personas que conozcan la situación.

**5. ¿Tiene documentos u otra información relacionada con la situación?**

Puede adjuntar documentos, mensajes, fotografías u otros elementos, si los tiene y considera adecuado hacerlo.

**6. ¿Hay algo que necesitemos saber para proteger a alguna persona o actuar con urgencia?**

Indique si considera que existe un riesgo inmediato o una situación que requiere atención urgente.

**7. ¿Desea que nos pongamos en contacto con usted?**

Puede proporcionar sus datos de contacto si desea recibir información sobre el tratamiento de la queja.

También puede presentar una queja de manera anónima.