

Informe del Ombudsman¹

1. Como parte de las obligaciones de rendición de cuentas del Ombudsman, los ombudsman de la OMS informan anualmente de sus actividades al Consejo Ejecutivo.² En el presente informe se describen las actividades del Ombudsman en 2022 y los problemas sistémicos más importantes detectados durante ese periodo, y se lleva a cabo un seguimiento de la respuesta de la Administración a las cuestiones abordadas en los informes anteriores.³ La respuesta de la Administración a las recomendaciones del Ombudsman se expone en un documento separado.⁴

2. La función principal del Ombudsman,⁵ que es un interlocutor independiente y neutral, consiste en prestar asistencia confidencial e imparcial a los funcionarios y a otros funcionarios que acuden voluntariamente a su Oficina.⁶ En cumplimiento de sus cometidos, el Ombudsman escucha los problemas señalados a su atención por el visitante; identifica sus necesidades e intereses y orienta al visitante mediante un examen completo de las opciones de resolución y de las posibles consecuencias de cada opción, incluida la «prueba de realidad», que permite obtener un panorama más completo de la cuestión y no limitarse solo a las opiniones del visitante. Ulteriormente, el visitante podrá elegir la opción de actuar por sí mismo, algo que, por lo general, implica la intervención del Ombudsman en el manejo del conflicto, con el fin de ayudar al visitante a abordar el problema de manera eficaz. También se barajan otras opciones, entre ellas la participación activa del Ombudsman en conversaciones con el visitante y otros interlocutores o partes interesadas; la facilitación, por parte del Ombudsman, de las conversaciones entre las partes; o la celebración de reuniones de mediación estructuradas.

3. En el cumplimiento de su mandato, el Ombudsman no solo debe velar por que la Organización comprenda que su labor es un recurso confidencial e independiente para el personal, en consonancia

¹ El presente documento se somete a consideración de conformidad con las conclusiones extraídas por el Consejo en su 141.^a reunión, celebrada en mayo de 2017, en relación con la recomendación de la Dependencia Común de Inspección de las Naciones Unidas, según la cual todos los órganos legislativos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas «deben facilitar que el Ombudsman les informe periódicamente sobre los problemas sistémicos que haya podido detectar» (véase el documento EB141/2, examinado por el Consejo en su 141.^a reunión, y el documento EB141/2017/REC/1, actas resumidas de la primera sesión, sección 6). Este informe se viene presentando al Consejo Ejecutivo desde 2018.

² El presente documento fue preparado por la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación en consulta con todos los ombudsman regionales de la OMS. El documento refleja las opiniones de todos los ombudsman de la OMS y, por lo tanto, toda mención del Ombudsman se refiere a las actividades, tanto de la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación, como de los ombudsman regionales.

³ Documentos EB150/INF./4 y EB150/INF./5.

⁴ Documento EB152/INF./4.

⁵ En el anexo del presente informe se proporciona información general sobre la función del Ombudsman y la estructura de sus servicios.

⁶ En adelante, «visitantes».

con sus principios,¹ sino también asegurar que así lo vea también el personal. Por consiguiente, es esencial que todas las conversaciones con el Ombudsman sean confidenciales,² a menos que el visitante acuerde divulgarlas, de forma tal que la persona mantenga el control de la cuestión que ha decidido comunicar al Ombudsman. Los visitantes señalan las diferentes características de la función del Ombudsman (independencia, imparcialidad, informalidad y confidencialidad) como los principales motivos por los que se reúnen con él, a pesar de los temores a represalias que algunos siguen notificando.

4. Además, sobre la base de las conversaciones confidenciales con los funcionarios y las interacciones frecuentes con las partes interesadas, el Ombudsman hace un seguimiento de las tendencias a fin de detectar tempranamente los problemas sistémicos que podrían ser pertinentes, proporcionar retroinformación a la Administración, y asesorar a los directivos superiores acerca de las medidas preventivas y correctivas apropiadas. Un mensaje central del presente informe es el concepto de «primero, resolución informal», es decir, los funcionarios, supervisores y equipos, así como la Organización, considerarán vías oficiosas como respuesta inicial a los problemas, inquietudes o controversias en el lugar de trabajo.

DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO

5. Sobre la base de las interacciones confidenciales con los visitantes y las conversaciones con las partes interesadas, el Ombudsman ha señalado tres problemas sistémicos que fueron objeto de ulteriores conversaciones con directivos superiores:

- i) el lugar de la resolución informal en el sistema de justicia interna: primero, resolución informal;
- ii) un personal: un lugar de trabajo respetuoso; y
- iii) un entorno de trabajo híbrido.

EL LUGAR DE LA RESOLUCIÓN INFORMAL EN EL SISTEMA DE JUSTICIA INTERNA: PRIMERO, RESOLUCIÓN INFORMAL

6. Es encomiable el sólido enfoque de la Organización orientado a prevenir la explotación, el abuso y el acoso sexuales y darles respuesta. El gran aumento del número de denuncias investigadas y el enfoque transparente respecto del trabajo en esa esfera no ha pasado desapercibido entre el personal.

7. Por otra parte, se ha producido un cambio gradual en el discurso del personal con respecto a esas cuestiones. El primer cambio consiste en un notable mejoramiento de la comprensión de conductas que la Organización considera acoso, y una mayor certeza de que el caso se investigará. La notificación transparente de las medidas adoptadas para investigar las denuncias ha contribuido en gran medida a ese mejoramiento. El segundo cambio se refleja en una mayor disposición del personal a considerar el acceso a los medios oficiales disponibles, bien sea mediante la presentación de una denuncia por parte de un denunciante de irregularidades, el contacto con la Oficina de Conformidad, Gestión de

¹ Esos principios están armonizados con las normas de prácticas internacionales elaboradas por la *International Ombudsman Association*; véase el artículo 1215.5 del Reglamento del Personal.

² Excepto las cuestiones que pudieran dar lugar a lesiones corporales de la persona o de otras personas con las que esta esté en contacto.

Riesgos y Ética o la interacción con la Oficina de Servicios de Supervisión Interna, debido, también en este caso, al fortalecimiento de la confianza en que sus denuncias se tomarán en consideración.¹

8. Al tiempo que respalda plenamente la aplicación de medidas destinadas a eliminar la explotación, el abuso y el acoso sexuales, el personal ha manifestado su esperanza de que se empleen las mismas energías y se contraiga el mismo compromiso para hacer frente a conductas que convierten su lugar de trabajo en un entorno tóxico.

9. La oficina del Ombudsman es el principal pilar en la búsqueda de una resolución informal de los problemas relacionados con el trabajo en la Organización. Por consiguiente, no es sorprendente que la mayor parte del personal que se pone en contacto con nuestras oficinas opte por el enfoque «primero, resolución informal» para abordar situaciones de trabajo que consideran tóxicas o, incluso, acoso o acoso sexual. Los motivos mencionados de esa elección incluyen el deseo de ofrecer a la otra parte una oportunidad para mejorar. Además, existe la creencia de que podría haber consecuencias negativas por «exacerbar» la cuestión por medio de un proceso oficial. Además del temor a las represalias en la OMS por parte la persona contra la que se presenta una denuncia formal, existe el temor de sufrir represalias en redes externas que escapan al ámbito de las medidas de protección de la OMS. Para los visitantes, así como para los visitantes con responsabilidades de supervisión que procuran resolver problemas entre colegas en sus equipos, la resolución informal es también una elección, dado que les ofrece una medida de control sobre las opciones que se vayan a considerar. La posibilidad de determinar si una opción podría arrojar el resultado que mejor responde al problema planteado es un elemento esencial de la resolución informal; ese control se suele perder cuando las cuestiones se abordan en foros formales. Por lo tanto, el Ombudsman recomienda que se fomente el enfoque de «primero, resolución informal», a fin de facilitar la resolución informal, que habitualmente es más rápida y entraña menos tensiones psicológicas para las partes afectadas y menos costos para la Organización.

10. Al mismo tiempo, la experiencia adquirida en la Organización con respecto a la aplicación de la resolución informal puso de manifiesto áreas que podrían beneficiarse de una atención orientada especialmente al fortalecimiento de esa vía para la resolución de controversias.

11. Una de esas áreas concierne al tiempo necesario para elaborar y aplicar las decisiones. Con frecuencia, aunque se haya identificado una solución que podría resolver la situación para todas las partes interesadas, se inicia un prolongado proceso que pasa por la identificación de una solución razonable, la elaboración de una decisión y, tras ello, su aplicación. Lamentablemente, en algunos casos, esas demoras han tenido un efecto negativo en la salud mental de las personas afectadas mientras esperaban la resolución. Asimismo, la falta de una rápida resolución agrava situaciones de por sí complejas, y con frecuencia acaba afectando a todo el equipo.

12. El Ombudsman ha observado que uno de los obstáculos para poner en marcha las medidas es la renuencia de algunos directivos a adoptar una decisión, con frecuencia porque no se sienten con atribuciones suficientes (falta de información sobre las opciones disponibles, y de recursos para adoptarlas), o porque las políticas de la Organización no les permiten tomar medidas. Para solucionar este problema, el Ombudsman sugiere que el poder de decisión se delegue en un grupo más grande de directivos de diferentes niveles, con mecanismos de control y equilibrio de atribuciones apropiados. El otorgamiento de más facultades discrecionales al personal directivo aceleraría el proceso decisorio y,

¹ Tomando nota del interés con que se siguen esos procesos, el Ombudsman destaca la importancia de recordar al personal el principio de presunción de inocencia hasta que se demuestren todas las acusaciones, y asegurar que se informe plenamente a las personas investigadas, no solo de sus obligaciones, sino también de sus derechos, en particular el derecho de acceso al Ombudsman. Asimismo, el Ombudsman insta a la Organización a que se mantenga vigilante durante el proceso, a fin de proteger las reputaciones de todas las partes interesadas y asegurar que cuando las denuncias no se hayan demostrado, se tomarán todos los recaudos necesarios para reparar cualquier daño causado a la reputación.

al mismo tiempo, responsabilizaría a ese personal de sus decisiones. Respuestas más rápidas por parte de las partes interesadas también contribuirían a mitigar el sufrimiento de los funcionarios que deben hacer frente a decisiones demoradas. La identificación de los tipos de decisiones en cuestión y el nivel apropiado de delegación de atribuciones podría ser un tema de examen en la Secretaría, dado que se deberán tener en cuenta consideraciones de carácter jurídico y normativo.

13. Otra esfera que se debería mejorar concierne al recurso del personal y la administración a la mediación. El Ombudsman se encarga de coordinar los procesos de mediación en la Organización, especialmente a través del nombramiento de otros mediadores internos o externos, en caso necesario. La mediación es un proceso informal, voluntario y confidencial orientado a resolver problemas relacionados con el trabajo, aclarar divergencias y promover una comprensión común sobre una cuestión dada; en ese proceso, un mediador (un tercero independiente, imparcial y neutral) facilita la comunicación efectiva entre las partes, con miras a ayudarlas a encontrar una solución a los problemas relacionados con el trabajo que sea aceptable para todas ellas. Es un mecanismo disponible para todos los funcionarios y no afecta a sus derechos de abordar sus problemas por medios formales, según se establece en el manual electrónico de la OMS (capítulo III.12.2). También se puede recurrir a la mediación después de haberse iniciado un proceso formal de resolución, bien sea a petición del funcionario o a raíz de una remisión a la mediación por parte de un funcionario de la OMS involucrado en un proceso formal de resolución.¹

14. Actualmente, el recurso a la mediación, incluidas las conversaciones informales facilitadas, es infrecuente y solo se utiliza a petición de los funcionarios. El Ombudsman ha reconocido la escasa utilización de este mecanismo en diversos foros, en particular en las deliberaciones con la alta dirección, a fin de comprender mejor los motivos de la renuencia de las partes a participar en una mediación. Los motivos esgrimidos incluyen la falta de confianza en las intenciones de la otra parte que participaría en la mediación; la existencia de intentos previos fallidos de hablar con la otra parte y, por tanto, la falta de ganas de participar en conversaciones adicionales; y la negativa de la otra parte a participar en lo que actualmente es un proceso voluntario. Una vez iniciado el proceso formal, el Ombudsman ha observado un uso continuado de arreglos negociados, sin una remisión simultánea de los casos al proceso de mediación formal.

15. Las principales ventajas de la mediación incluyen la posibilidad de evitar que los conflictos se agraven, lo que permite restablecer las relaciones sobre la base de una mayor comprensión mutua y un compromiso mutuo de las partes de trabajar en los temas más importantes, así como una reducción general del tiempo y los costos, tanto para las partes como para la Organización. En consecuencia, es importante aumentar el recurso a la mediación como medio de resolución de controversias. Por lo tanto, además de seguir presentando sistemáticamente esto como una opción para que el personal la considere al abordar cuestiones de interés, el Ombudsman ha comenzado a explorar con la Administración las vías que le permitan considerar y utilizar la mediación con mayor frecuencia, incluso después de que se haya iniciado un proceso formal.

16. De cara al futuro, el Ombudsman redoblará esfuerzos de promoción con miras a ampliar la comprensión del personal sobre el proceso de mediación y sus beneficios, y explorar la manera más eficiente de integrar los principios básicos de la mediación en el ámbito de la capacitación sobre gestión de conflictos impartida a los supervisores, que suelen ser el primer «puerto de escala» para las personas que presentan quejas. A este respecto, el Ombudsman observa que existe la percepción de que el Ombudsman no tiene en cuenta las preocupaciones de los administradores, sino que sirve principalmente como vehículo para las quejas del personal. Mediante medidas que fortalezcan la capaci-

¹ Las autoridades de remisión incluyen, aunque no exclusivamente, al Director de Recursos Humanos y Gestión del Talento, al Subdirector General de Operaciones Institucionales y al Presidente de la Junta Mundial de Apelación.

dad de los administradores para hacer frente a situaciones de conflicto, bien sea con técnicas de mediación, capacitación específica, apoyo para tratar problemas relativos a la gestión del desempeño, o un enfoque centrado en situaciones de equipo, el Ombudsman reforzará aún más el mensaje de que su función consiste en prestar asistencia a todas las personas que enfrentan problemas relacionados con el trabajo, independientemente de su nivel jerárquico en la Organización.

17. La reasignación acelerada de funcionarios que se encuentran en situaciones insostenibles sigue siendo un medio eficaz de resolución, bien sea una reasignación de corta o larga duración. Sin embargo, dada la experiencia de un grupo especial de servicios combinados,¹ el Ombudsman sugiere un seguimiento reforzado de los funcionarios reasignados, en particular para garantizar el mínimo efecto perjudicial en la trayectoria profesional de esas personas. También sugiere que se establezca un procedimiento de revisión y aplicación de medidas para hacer frente a la situación que motivó la reasignación. Por último, si bien reconoce que las oportunidades para la resolución pueden ser diferentes en las oficinas regionales o en los países, el Ombudsman destaca los beneficios de establecer un grupo especial de servicios combinados que incluya a las partes interesadas pertinentes, con las cuales las mismas personas podrían haber contactado separadamente. En consecuencia, el Ombudsman regional explorará con la Secretaría la manera y la posibilidad de establecer grupos similares en las regiones, a fin de considerar opciones para la resolución informal y los problemas sistémicos conexos.

18. En general, el Ombudsman reconoce firmemente que el éxito de cualquier esfuerzo informal de resolución depende de una estrecha colaboración entre las partes interesadas, en cuyo marco el respeto, la buena fe y la confianza son los indicadores de una buena relación de trabajo. Sobre esta base, el Ombudsman alienta a la Organización a adoptar un enfoque de «primero, resolución informal» para abordar estos y todos los demás tipos de problemas en el lugar de trabajo, aprovechando las oportunidades disponibles para recordar a todo el personal que el contacto informal con las oficinas del Ombudsman es siempre un primer paso seguro que no excluye el uso de mecanismos formales.

EL PERSONAL: EL RESPETO EN EL LUGAR DE TRABAJO

19. El valor de la OMS de que las personas se preocupen por las demás personas² se aplica a todo el personal y, en ese contexto, la Organización ha publicado políticas y orientaciones que describen el uso apropiado de los distintos tipos de contratos. La Organización ha puesto en marcha una revisión de las actuales modalidades de contratación, con el fin de asegurar que los contratos de la Organización sean adecuados para su propósito y se utilicen correctamente, al tiempo que, a ese respecto, reconoce que entre los trabajadores de la OMS hay personas que no son funcionarios y sus empleos se gestionan mediante diferentes disposiciones administrativas.³ Algunas personas han contribuido a la misión de la OMS durante muchos años y se consideran miembros de la fuerza laboral de la OMS, aun cuando no tengan la condición de funcionarios.

20. Si bien la condición de no funcionario tiene muchos beneficios para las personas (en particular la flexibilidad) y la Organización (sin obligaciones a largo plazo vinculadas a la condición de funcionario), existen también muchas limitaciones. Entre los numerosos problemas planteados por los consultores se encuentran las relaciones difíciles con sus supervisores, que en algunos casos llegan al nivel de abuso de autoridad, el incumplimiento de los términos contractuales por parte de administrado-

¹ Véase el documento EB150/INF./4.

² Véase la Carta de valores de la OMS. Nuestros valores. Nuestra identidad (https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-es.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec_12).

³ Incluidos los gestionados a través de contratos de consultoría, acuerdos de servicios especiales, acuerdos con contratistas particulares locales y los Voluntarios de las Naciones Unidas.

res o consultores y los efectos negativos para la situación personal y profesional de las personas con contratos que no sean de plantilla y se prolongan durante meses, e incluso años.

21. La resolución informal sigue siendo un mecanismo central para abordar estas y otras inquietudes en el lugar de trabajo, y está disponible tanto para el personal como para los empleados que no son funcionarios, a fin de aportar soluciones razonables y oportunas para las partes interesadas. Sin embargo, muchos empleados que no son de plantilla no saben que tienen acceso al Ombudsman. En los esfuerzos de divulgación, el Ombudsman ha tomado medidas para garantizar que toda la fuerza laboral sea consciente de la asistencia que puede recibir para abordar o poner de relieve sus preocupaciones particulares en el lugar de trabajo.

22. Sobre la base de la retroinformación proporcionada, el Ombudsman sugiere una serie de medidas adicionales que la Organización podría tomar para lograr la gestión adecuada de ese personal, incluso mediante la identificación, en la Administración, de coordinadores que no estén relacionados con ninguna unidad técnica en particular y a los que se pueda contactar para que respondan a preguntas sobre el cumplimiento de sus contratos. También sería útil contar con un programa dirigido a los empleados que no son funcionarios, que podría incluir orientaciones oficiales sobre sus condiciones de empleo y las obligaciones y normas conexas en relación con los entregables. La aplicación reforzada de las medidas en vigor para que los administradores rindan cuentas por su incumplimiento de las disposiciones normativas motivará una reducción de los informes sobre las lamentables situaciones descritas anteriormente.

23. Por último, el establecimiento en la Sede de una junta de consultores que ha mantenido relaciones fructíferas con los máximos directivos es un medio esencial para interactuar con la Organización, y tal vez se podría emular en las regiones a fin de reunir información y realizar el seguimiento de las mejoras en la gestión de esos miembros del personal.

UN ENTORNO DE TRABAJO HÍBRIDO

24. Dos años atrás, a principios de marzo de 2020, la Secretaría pidió a los colegas de la Sede que trabajaran desde casa, con excepción de aquellos a los que se consideraba «personal crítico». Todas las oficinas regionales adoptaron una medida similar, y también lo hicieron muchas oficinas en los países. Al comienzo de 2022, muchos funcionarios creyeron que «volver a la normalidad» era solo una cuestión de tiempo. Sin embargo, la realidad de la situación ha cambiado en toda la Organización, y también la reacción del personal respecto de las diversas modalidades de trabajo propuestas.

25. En el último año, el personal ha ido pasando gradualmente del teletrabajo a tiempo completo a una combinación de trabajo desde casa y/o en la oficina, orientado por una nueva política sobre modalidades de trabajo flexible establecida a fines de 2022. El personal ha manifestado su esperanza de que se mantenga la autonomía conseguida por los funcionarios en ese periodo.

26. La lucha de la Organización y su personal por adaptarse a una modalidad de trabajo «híbrida» es la misma que han encarado las organizaciones de todo el mundo, sin que de momento se vislumbre ninguna solución fácil o rápida que sea satisfactoria para todos. No obstante, se reconoce que en este nuevo sistema de trabajo algunas situaciones se tornan más delicadas, por ejemplo, la gestión de casos de desempeño insatisfactorio o el fortalecimiento de la cohesión de un equipo. A este respecto, los vínculos que unen a los colegas para crear un «tejido social» han comenzado a debilitarse debido a una combinación de distanciamiento y oportunidades perdidas para interactuar por medios informales que fomentan los contactos y son difíciles de emular en un entorno virtual.

27. El Ombudsman reconoce el importante primer paso de la Organización para hacer frente a muchos de los aspectos de esta nueva modalidad de trabajo mediante su política de modalidades de trabajo flexible. No obstante, no se deben subestimar las divergencias entre lo que exige la Organización y

la manera en que se aplica la política en cada caso. En particular, se presiona a los supervisores para que trabajen en esa modalidad híbrida, de manera tal que tenga en cuenta las necesidades del personal y, al mismo tiempo, asegure la gestión de los equipos con miras al logro de resultados.

28. La responsabilidad de informar eficaz y continuamente sobre la manera en que las diferentes modalidades de trabajo influyen en la capacidad de un equipo para desempeñar su función incumbe tanto al supervisor como a los supervisados. El Ombudsman sugiere que, para fortalecer más aún esa capacidad y según sea necesario, los supervisores reciban apoyo y orientación específicos que les permitan evitar situaciones en las que algún funcionario pudiera sentirse excluido por tener poco o ningún acceso al lugar de trabajo; asistencia para identificar iniciativas de desarrollo orientadas a asegurar un mayor sentido de cohesión; y apoyo para mejorar la comunicación en sus equipos. El Ombudsman seguirá participando activamente en la iniciativa de «Respeto en el lugar de trabajo», junto con las principales partes interesadas, y la Organización proseguirá en los próximos meses su adaptación, con miras a satisfacer las necesidades del personal en ese entorno cambiante. En particular, el Ombudsman seguirá interactuando con los equipos a fin de evaluar el ambiente de trabajo, identificar cuestiones de preocupación y proponer opciones de cambio, incluso mediante la ampliación de los actuales esfuerzos regionales dirigidos al desarrollo y mantenimiento de un entorno de seguridad psicológica, la participación en diálogos sobre respeto y el fomento de la capacitación para poner en práctica los valores de la OMS.

LA RED DE OMBUDSMAN

29. Desde su primer informe, presentado al Consejo Ejecutivo en enero de 2018,¹ el Ombudsman había señalado que el personal de la OMS, en cualquier lugar de la Organización en que se hallara, debía tener acceso equitativo a un Ombudsman. Al momento de la preparación del presente informe, además de la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede, disponible para todo el personal de la OMS independientemente del tipo de contrato o lugar, las Oficinas Regionales para África, Europa, el Mediterráneo Oriental y el Pacífico Occidental habían nombrado ombudsman a tiempo completo.

30. Además de su función principal de apoyo al personal para la resolución informal de problemas relacionados con el trabajo, los ombudsman interactúan periódicamente con los directivos superiores, incluidos el Director General y los Directores Regionales, así como con otras partes interesadas, en particular las Asociaciones de Personal, los servicios de salud y bienestar del personal, la Oficina de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética y el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento.

31. La Red de Ombudsman, coordinada por el Ombudsman de la Sede, se reúne periódicamente para intercambiar información, abordar temas de interés común de manera armonizada e identificar cuestiones sistémicas planteadas por los ombudsman durante sus interacciones con el personal. Por otra parte, se identificaron prácticas óptimas para trabajar con las partes interesadas, y la Red acordó medidas orientadas a asegurar el máximo efecto de las iniciativas del Ombudsman en todos los niveles de la Organización, particularmente la realización de misiones conjuntas para aprovechar las diferentes competencias y experiencias, el intercambio de materiales de capacitación y promoción y el desarrollo de conocimientos.

32. Asimismo, los ombudsman de la OMS participan activamente en la red de ombudsman y mediadores de las organizaciones que integran la Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación, así como en otras redes internacionales y regionales de ombudsman. Esto

¹ Documento EB142/INF./2

ofrece un foro para el intercambio de ideas y la identificación de prácticas óptimas de aplicación en la Organización, con miras a reforzar las actividades relativas a la resolución informal de controversias.

INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LOS AVANCES LOGRADOS DESDE LAS RECOMENDACIONES DEL AÑO PASADO

33. El Ombudsman es consciente de que, como se señala en el informe de la Dependencia Común de Inspección correspondiente a 2015,¹ su tarea no consiste en prescribir una línea de acción concreta sobre los problemas sistémicos y realizar su seguimiento, sino más bien en llamar la atención sobre esos problemas y propiciar de ese modo una respuesta adecuada de la Administración. En un informe separado² se facilitará información actualizada sobre las medidas adoptadas por la Administración para abordar las cuestiones planteadas en el anterior informe del Ombudsman.

34. El Ombudsman agradece a la Secretaría los considerables esfuerzos que ha realizado para resolver las cuestiones señaladas en el informe precedente.³ Dado que podrían quedar cuestiones pendientes que exigieran un análisis más a fondo, el Ombudsman está dispuesto a colaborar con la Secretaría para considerar futuras oportunidades de mejora en esas áreas.

¹ Documento JIU/REP/2015/6.

² EB152/INF./4.

³ Documento EB150/INF./4.

ANEXO

FUNCIÓN DEL OMBUDSMAN

1. Tal como se indica en el Reglamento de Personal en vigor, la prevención, la pronta respuesta y la justicia oficiosa son elementos fundamentales del nuevo sistema normalizado de justicia interna de la OMS. En ese marco, el Ombudsman desempeña una función fundamental como pilar principal para la solución oficiosa de diferencias. En consonancia con las prácticas normalizadas internacionales elaboradas por la *International Ombudsman Association*, el Ombudsman es un interlocutor independiente y neutral que presta asistencia confidencial para la solución oficiosa de diferencias en el ámbito laboral. El Ombudsman escucha imparcialmente a quienes solicitan asistencia; formula opciones para la solución oficiosa de las diferencias; proporciona asesoramiento confidencial, oficioso, independiente e imparcial a los visitantes; media en casos de controversias; e identifica tendencias sistémicas. El Ombudsman no aboga por ninguna persona, cuestión o interés particular, sino por procesos justos y equitativos. El Ombudsman no representa a ninguna de las partes en una controversia, ni realiza investigaciones oficiales ni participa en procesos oficiales.
2. La tarea principal del Ombudsman, por tanto, consiste en ayudar al personal a abordar por medios oficiosos los problemas laborales y de ese modo prevenir conflictos y evitar el agravamiento de la situación. Además, a través de conversaciones confidenciales con los visitantes y otras partes interesadas de la Organización, el Ombudsman puede funcionar como un mecanismo de «alerta temprana» capaz de detectar problemas que rebasan el ámbito individual y se refieren más bien a cuestiones sistémicas amplias. En esa función, el Ombudsman informa a los directivos superiores y los asesora respecto de las medidas correctivas y preventivas adecuadas para subsanar los problemas sistémicos, con lo que previene riesgos imprevistos para la Organización.
3. En consecuencia, las funciones principales del Ombudsman son las siguientes: mediar y facilitar la solución de conflictos; vigilar las tendencias en apoyo de la detección temprana de problemas potencialmente importantes e informar al personal directivo superior a ese respecto; apoyar las medidas de prevención; y fomentar una cultura en el entorno laboral que promueva los valores fundamentales de la OMS y, muy especialmente, el respeto en el lugar de trabajo.
4. El establecimiento de la oficina del Ombudsman pone de manifiesto el compromiso de la Organización para promover el bienestar de su personal y mejorar las políticas, normas y prácticas que afectan al entorno laboral.

SERVICIOS DE OMBUDSMAN EN LA OMS

5. Los servicios de Ombudsman en la OMS están descentralizados. La Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede presta asistencia para la resolución informal de controversias al personal de la OMS, así como del Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida, del Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer y del Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas.
6. Al momento de la preparación del presente informe, las Oficinas Regionales para África, Europa, el Mediterráneo Oriental y el Pacífico Occidental habían nombrado ombudsman a tiempo completo. Los ombudsman regionales velan por que todo el personal de sus respectivas regiones reciba apoyo para la resolución informal de cuestiones relacionadas con el trabajo.

7. En 2021, la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede¹ abordaron 296² casos concernientes a funcionarios de la OMS.

8. La mayoría de los casos señalados a la atención del Ombudsman en 2021 guardaban relación con cuestiones relativas a las categorías siguientes, por orden de pertinencia: *i*) relaciones de evaluación,³ *ii*) cuestiones relacionadas con los puestos y la carrera profesional,⁴ *iii*) relaciones entre compañeros y colegas,⁵ y *iv*) cuestiones jurídicas, reglamentarias, financieras y de cumplimiento.⁶ La gama de cuestiones coincidía estrechamente con la documentada en informes precedentes.

= = =

¹ Se están examinando las modalidades para facilitar un panorama general de las estadísticas mundiales sobre el número y los tipos de casos; el breve periodo de presentación de la información para el recientemente nombrado Ombudsman regional no permitió obtener cifras que dieran una idea exacta respecto de los casos en la región durante el actual periodo de presentación de la información.

² En 2020, el número de casos relacionados con funcionarios de la OMS fue de 323.

³ Problemas entre supervisores y supervisados, debidos en gran medida a comunicaciones disfuncionales, que suelen repercutir negativamente en la evaluación anual del desempeño profesional.

⁴ Problemas relativos a contratación, clasificación de puestos y, sobre todo, promoción profesional.

⁵ Problemas de comunicación entre funcionarios que no tienen una relación de supervisión.

⁶ Casos que implican, entre otras cosas, presuntas situaciones de acoso y discriminación.