

Informe del Ombudsman¹

1. El presente documento de información se somete a la consideración del Consejo Ejecutivo en consonancia con las conclusiones del Consejo en su 141.^a reunión, celebrada en mayo de 2017,² relativas a 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».³

FUNCIÓN DEL OMBUDSMAN

2. La función principal del Ombudsman consiste en ayudar al personal a abordar por medios oficiosos los problemas relacionados con el trabajo, y de ese modo prevenir los conflictos y el agravamiento de la situación. Aunque la OMS había tenido un Ombudsman en la sede desde 1974, su función como principal pilar para la solución oficiosa de las diferencias no se estableció en el Reglamento de Personal sino hasta 2016. El nuevo Reglamento de Personal establece un sistema normalizado de justicia interna en toda la Organización, en cuyo marco la prevención, la pronta respuesta y la justicia oficiosa son elementos fundamentales.⁴

3. En consonancia con las normas de práctica 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 relacionadas con el trabajo. El Ombudsman escucha imparcialmente a quienes buscan asistencia; desarrolla 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 defiende a ninguna persona, cuestión o interés particular, como tampoco representa a ninguna de las partes en una controversia, ni realiza investigaciones oficiales ni participa en procesos oficiales.

¹ El presente documento fue preparado por la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación, en consulta con todos los ombudsman regionales de la OMS. Consiguientemente, el documento refleja las opiniones de todos los mediadores de la OMS y, por lo tanto, toda mención al Ombudsman se refiere a las actividades tanto de la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación, como de los mediadores regionales.

² Véase el documento EB141/2, considerado por el Consejo en su 141.^a reunión, y el documento EB141/2017/REC/1, actas resumidas de la 141.^a reunión del Consejo Ejecutivo, primera sesión, sección 6.

³ Documento JIU/REP/2015/6.

⁴ Reglamento de Personal, párrafos 1215.1 a 1215.7.

4. Las principales funciones del Ombudsman son: 1) mediar y facilitar la solución de conflictos; 2) realizar el seguimiento de las tendencias en apoyo de la detección temprana de cuestiones potencialmente importantes, y proporcionar retroinformación al personal directivo superior; 3) apoyar las medidas de prevención; y 4) fomentar en el lugar de trabajo una cultura que mantenga los valores fundamentales de la OMS, y, muy especialmente, un entorno de trabajo respetuoso.

5. En última instancia, el apoyo a la oficina del Ombudsman representa el compromiso de la Organización para promover el bienestar de su personal y mejorar las políticas, normas y prácticas que afectan al entorno de trabajo.

SERVICIOS DE OMBUDSMAN EN LA OMS

6. Los servicios de ombudsman en la OMS están descentralizados. Además de la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación en la sede, disponibles para todo el personal de la OMS independientemente del tipo de contrato y el lugar, la mayoría de las oficinas regionales han creado sus propios puestos de ombudsman, con el fin de promover la solución oficiosa en sus respectivas zonas geográficas.

7. La Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la sede comprende un pequeño equipo integrado por dos experimentados ombudsman dedicados exclusivamente a la función de su puesto, y un asistente. Para la solución oficiosa de diferencias, la Oficina presta servicios al personal de la OMS, el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA, el Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer y el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas.

8. Las oficinas regionales para África, las Américas y Europa han creado puestos para ombudsman profesionales con dedicación plena. Las oficinas regionales para Asia Sudoriental y el Mediterráneo Oriental están considerando actualmente opciones para establecer puestos similares. La Oficina Regional para el Pacífico Occidental tiene dos ombudsman a tiempo parcial que desempeñan esta función, además de sus tareas técnicas, con la asistencia de un consultor externo.

9. La OMS desea asegurar en toda la Organización una práctica de ombudsman compatible con las normas profesionales internacionales. Para ello, la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la sede proporcionan coordinación y apoyo a todos los ombudsman regionales. Se están elaborando mandatos normalizados para todos los puestos de ombudsman de la OMS.

CIFRAS Y TENDENCIAS RECIENTES

10. En la actualidad no existen prácticas unificadas para todos los ombudsman de la OMS respecto de la recopilación y publicación de datos estadísticos en informes anuales. Al presente, solo los ombudsman de la sede y de la Oficina Regional para las Américas publican y distribuyen al personal un informe anual con información estadística sobre el número y tipo de casos abordados, las tendencias sistémicas, y recomendaciones. La información se recopila y se presenta en consonancia con las categorías uniformes para la notificación de datos de la International Ombudsman Association. En la Oficina Regional para Europa, los ombudsman presentan a los directivos superiores un informe anual que se distribuye a todo el personal de esa región.

11. El número de casos en los que intervino la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación en la sede aumentó significativamente en los últimos años (de 149 casos en 2014 a 333 en 2015 y 345 en 2016). Este aumento no refleja, necesariamente, los crecientes niveles de conflicto en la OMS, sino que podría ser el resultado de los mejores niveles de acceso, confianza y conocimiento de la fun-

ción del Ombudsman. En la Oficina Regional para las Américas, el número de casos registrados aumentó de 107 en 2015 a 123 en 2016.

12. La mayoría de los casos tratados por el Ombudsman concernían a cuestiones de evaluación, a saber, problemas entre supervisores y supervisados, debidos en gran medida a una comunicación disfuncional, que suelen repercutir negativamente en la evaluación anual de la actuación profesional. Otros tipos de casos conciernen a cuestiones de organización, liderazgo y gestión, o sea, problemas relativos a reestructuración, reasignación o traslado, y conflictos derivados de una falta de consulta con los interesados. La otra categoría importante de casos corresponde a cuestiones relacionadas con el trabajo y la carrera profesional, a saber, problemas relativos a contratación, clasificación de puestos y promoción profesional.

DESAFÍOS Y PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO

13. El seguimiento de las tendencias es una tarea importante del Ombudsman, dado que permite detectar en fase temprana cuestiones potencialmente significativas para la Organización. El Ombudsman proporciona retroinformación a los directivos superiores, y los asesora respecto de medidas correctivas y preventivas. La función del Ombudsman como mecanismo de «alerta temprana» permite a los directivos superiores adoptar medidas para prevenir riesgos imprevistos en la Organización.

14. Sobre la base de los trabajos realizados el año pasado, los principales problemas sistémicos identificados por el Ombudsman y señalados a la atención de los directivos superiores incluían los que se describen a continuación.

La OMS debe invertir en sus directivos

15. Muchos de los casos planteados al Ombudsman se referían a relaciones disfuncionales entre directivos y personal, y muy frecuentemente a la comunicación, y el ánimo y el espíritu de equipo. Esos casos revelan que algunos supervisores no interactúan fácilmente con su personal en lo que respecta a cuestiones relacionadas con el desempeño profesional, y señala la necesidad de que la Organización invierta más recursos en el desarrollo de aptitudes interpersonales. Este problema se percibe con la máxima intensidad en las oficinas en los países, en las que la insuficiente capacidad de gestión puede tener un efecto inmediato en la eficacia del funcionamiento de la oficina. Se supone que los funcionarios nombrados para puestos de supervisión dominan los aspectos técnicos de su área y, por lo tanto, podrán gestionar con eficiencia. Sin embargo, las funciones básicas de los directivos consisten en supervisar, proporcionar retroinformación constructiva y exhibir liderazgo ante sus equipos. Para ello, los directivos deben poseer aptitudes interpersonales básicas que les permitan comunicarse de forma adecuada con los funcionarios y hacer frente a conflictos cuando sea necesario. Por consiguiente, los directivos de la OMS se beneficiarán de los instrumentos que se les proporcione para gestionar con éxito las situaciones difíciles.

16. En cuanto a las perspectivas para el futuro, el Ombudsman recomendó que la Secretaría invirtiera más en sus directivos y los dotara con los instrumentos necesarios para gestionar apropiadamente los conflictos relacionados con el trabajo. La capacitación de los directivos en áreas relativas a supervisión, especialmente las capacidades interpersonales, entre ellas la comunicación eficaz, la gestión de conflictos y las competencias culturales, podrían volverse obligatorias antes de los nombramientos. Del mismo modo, la Secretaría podría considerar la posibilidad de establecer programas que permitieran a los directivos recibir retroinformación confidencial de sus supervisados, colegas y supervisores, respecto de su estilo de gestión, de manera que si surgieran comentarios críticos se podrían poner en marcha iniciativas de capacitación adecuadas y mecanismos de seguimiento apropiados.

La OMS mantendrá sus valores fundamentales, especialmente el respeto

17. El respeto es una parte del tejido de la OMS. Junto con otros valores fundamentales de la Organización, la OMS debería asegurar que nuestro lugar de trabajo propiciara la confianza, la responsabilidad, la rendición de cuentas, el respeto mutuo y la comunicación abierta, y abrazara los principios de dignidad y diversidad de las personas. Según se evidenció en estudios recientes y se puso de manifiesto en interacciones del Ombudsman con visitantes, pareciera haber una percepción generalizada entre el personal, de que la Secretaría tolera comportamientos irrespetuosos en diferentes niveles y que no hace lo suficiente para poner fin a esa situación. En ese entorno, muchos colegas tal vez crean que un comportamiento abusivo que podría constituir acoso es común en la Organización. Si bien esas percepciones son subjetivas y por lo general reflejan relaciones disfuncionales entre los directivos y sus equipos, son preocupantes y merecen más reflexión, e incluso la adopción de medidas.

18. De cara al futuro, el Ombudsman recomendó que la Secretaría reconsiderase la manera en que la Organización preserva sus valores fundamentales. Por lo tanto, se debería prestar mayor apoyo a la iniciativa a favor de un entorno de trabajo respetuoso, un programa conjunto de la administración y los representantes del personal orientado a fortalecer la actitud de respeto fundamental en la OMS. Los directivos superiores deben asumir como propio este reto y abordarlo frontalmente, a fin de demostrar que la Organización está realizando esfuerzos denodados a todos los niveles para que las palabras se correspondan con las acciones y con sus valores fundamentales.

19. La respuesta de la Organización a los casos de acoso es un indicador de su compromiso en favor de un entorno de trabajo respetuoso. Se están examinando nuevos enfoques, no solo para combatir el acoso en la Organización, sino, más importante aún, para prevenirlo, incluso mediante una encomiable iniciativa orientada a renovar la política actual sobre prevención del acoso, y una decisión de la Oficina Regional para África por la que todo el personal recibirá capacitación obligatoria en materia de prevención del acoso, del acoso sexual y del abuso de autoridad. El apoyo de los directivos superiores de la Organización a una nueva política acordada por todas las partes interesadas pertinentes será esencial. En ese contexto, todas las entidades (incluido el Ombudsman) que en virtud de sus responsabilidades puedan recibir información de funcionarios que conlleve posibles alegaciones de acoso deberían aunar esfuerzos, tanto en la sede como en las oficinas regionales, con el fin de evaluar el estado de los casos y examinar posibles opciones para resolverlos. Con el debido respeto hacia el mandato y las normas de práctica individual de cada oficina, en particular la confidencialidad, todos los servicios responsables deberían fortalecer la colaboración, con miras a prevenir problemas individuales y/o corregir problemas sistémicos relativos al acoso. El Ombudsman está dispuesto a participar en toda iniciativa de este tipo, y ha animado a otros servicios a que hagan lo propio.

Deber de diligencia de la OMS hacia su personal

20. En diferentes interacciones con visitantes, el Ombudsman determina que algunos funcionarios de la OMS confrontados con situaciones difíciles esperan más apoyo de la Organización, en particular en situaciones que entrañan comportamientos inapropiados por parte de colegas o supervisores, presión en el trabajo, desacuerdos sobre la evaluación del desempeño profesional y, muy especialmente, la promoción profesional.

21. Un problema que afrontan repetidas veces los ombudsmen es el de los funcionarios que han realizado el mismo trabajo en el mismo grado durante años, y al ver frenadas las posibilidades de promoción no tienen incentivos para mejorar su productividad. Esos colegas se sienten desmotivados y atrapados en un trabajo que no les ofrece ninguna perspectiva. Con frecuencia se quejan de que la Organización no les ayuda suficientemente a buscar nuevas oportunidades. Si bien la movilidad geográfica proporcionará ciertamente incentivos para el cambio, esta política podría no ser suficiente, en vista de la magnitud del problema.

22. De cara al futuro, el Ombudsman recomendó que la Secretaría considerara medios más amplios para fomentar el desarrollo profesional, con la participación más directa de los directivos en las cuestiones concernientes a las perspectivas de desarrollo profesional de sus funcionarios. Además, sería importante que la Secretaría fortaleciera la función del reconocimiento como parte de la cultura de la Organización, y como un medio para asegurar el máximo grado de compromiso de los funcionarios. En ese empeño, la Secretaría podría enorgullecerse por los logros de salud pública de la OMS, que muestran el singular valor de la Organización y el compromiso de su personal. La celebración de estos acontecimientos debería señalar y reconocer la contribución de todos los participantes.

Acceso equitativo a la solución oficiosa en toda la OMS

23. El fortalecimiento de una cultura de solución oficiosa en toda la Organización es un reto importante, particularmente en momentos en que la nueva política de movilidad geográfica de los funcionarios entre las regiones está próxima a su entrada en vigor. El acceso a la solución oficiosa no debería ser una opción de lujo para los funcionarios de la sede o de algunas oficinas regionales, sino que debería formar parte de la cultura institucional de la OMS, y de ella debería poder beneficiarse todo el personal de la OMS, independientemente de su situación geográfica, grado o nivel. Además, en todas las regiones de la OMS, los directivos deben ser conscientes de que los ombudsmen regionales, que son profesionales dedicados, representan un recurso para todos los funcionarios, incluso los que tienen responsabilidades de supervisión. Los ombudsmen regionales deberían poder transmitir retroinformación sobre cuestiones o tendencias que puedan ayudar a los directivos a evitar riesgos imprevistos.

24. De cara al futuro, el Ombudsman recomendó que la Secretaría velara por que las oportunidades de solución oficiosa de problemas relacionados con el trabajo fuesen similares en toda la Organización. Para que los funcionarios de la OMS, independientemente de su lugar, tengan oportunidades similares de hacer frente con eficacia a problemas relacionados con el trabajo (incluido el apoyo a la solución oficiosa de cuestiones relacionadas con el trabajo), todas las oficinas regionales deberían tener ombudsmen dedicados exclusivamente a esa función, con normas de práctica profesional similares, compatibles con las establecidas por la International Ombudsman Association. Si bien algunas oficinas regionales, por ejemplo, las de África, las Américas y Europa, ya han tomado esta dirección, es conveniente que en toda la Organización se apliquen normas de práctica similares.

= = =