

---

## **Informe del Ombudsman**

### **Recomendaciones del Ombudsman: progresos realizados en la aplicación**

#### **Informe del Director General**

1. El presente documento facilita información general sobre las medidas adoptadas por la administración como respuesta a las recomendaciones formuladas en el informe del Ombudsman,<sup>1</sup> presentado al Consejo Ejecutivo en su 144.<sup>a</sup> reunión; también complementa ese informe para la reunión actual del Consejo.<sup>2</sup> El documento titulado «Recursos humanos: actualización»<sup>3</sup> ofrece información adicional sobre las medidas e iniciativas aplicadas para tratar algunas de las dificultades y recomendaciones que figuran en los informes del Ombudsman.

2. Como se menciona en el anexo 1 del informe del Ombudsman de 2018, el establecimiento de la Oficina del Ombudsman representa el compromiso de la Organización de promover el bienestar de su personal mejorando políticas, normas y prácticas. Mediante una estrecha colaboración con la Oficina del Ombudsman, la Organización conoce mejor los problemas sistémicos y puede corregirlos de forma más temprana.

#### **CIFRAS Y TENDENCIAS**

3. La administración tiene el gusto de observar que el personal de la OMS se siente cómodo solicitando el apoyo del Ombudsman para debatir cuestiones relativas al trabajo. Eso permite a la Oficina del Ombudsman desempeñar su papel en la prevención de conflictos y la detección de problemas subyacentes que deben darse a conocer a la Organización. En 2018, el número de miembros de personal que utilizó los servicios del Ombudsman («visitantes»), en términos porcentuales del total del personal, aumentó de 4,2% a 4,8%. La administración está trabajando con la Oficina del Ombudsman para calcular el porcentaje de visitas con resultado satisfactorio, con miras a fomentar un incremento en el número de miembros de personal que solicita la ayuda que ofrece la Oficina.

---

<sup>1</sup> Documento EB144/INF./2 (2018).

<sup>2</sup> Documento EB146/INF./2.

<sup>3</sup> Documento EB146/48.

## SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEL AÑO PASADO

### Respeto y fomento de la diversidad

4. En respuesta a la recomendación del Ombudsman de que la Organización «haga frente al problema [de discriminación], primero reconociendo su existencia y después manteniendo una actitud abierta sobre las posibles vías para solucionarlo», ya se han tomado algunas medidas.

5. En junio de 2018, en el marco del Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS, se constituyó un grupo de trabajo sobre diversidad en el entorno laboral. El grupo ha examinado prácticas óptimas de los organismos de las Naciones Unidas y otras entidades, que pueden utilizarse como orientación. Hace las veces de caja de resonancia donde poder manifestar opiniones e inquietudes y propone soluciones para incrementar la diversidad. Además de las reuniones ordinarias del grupo, se incita a la presentación trimestral de informes con estadísticas sobre la diversidad para sensibilizar sobre el problema y hacer seguimiento de los progresos. También se ha nombrado a un alto funcionario en la Oficina del Director Ejecutivo para que ayude a que el Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS cumpla sus metas de diversidad y apoye la aplicación de otras recomendaciones del grupo de trabajo. El Comité Independiente de Asesoramiento y Supervisión para el Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS señaló en su informe<sup>1</sup> a la 72.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud celebrada en mayo de 2019 que el Programa podría servir como programa piloto para orientar a la Organización en sus labores destinadas a mejorar la diversidad.

6. Para hacer un seguimiento de los indicadores principales del rendimiento se ha probado una herramienta de supervisión en la Sede. Gracias a ella se siguen de cerca las tendencias en la diversidad geográfica por división y los avances hacia las metas establecidas. En el programa de pasantías se alienta regularmente a los gestores a aumentar la diversidad para alcanzar la meta del 50% de pasantes procedentes de países de ingresos bajos y medianos para 2022. Uno de los valores de la OMS definido conjuntamente por el personal (véase a continuación) es el de ser «Colegas y asociados prestos a colaborar». Al respaldar ese valor de la OMS, el personal de la Organización se compromete a reconocer y utilizar el poder de la diversidad para llegar más lejos juntos.

### Fomento de la colaboración del personal y definición de los valores básicos de la OMS

7. Todo el personal ha colaborado plenamente en la transformación de la OMS y en particular en la iniciativa de definir conjuntamente los valores institucionales de la Organización y adherirse a ellos. Además de un amplio proceso de consulta inclusivo, con un «valores jam» en el que participaron más de 2700 miembros del personal de todos los niveles de la Organización, en mayo de 2019 se desarrolló y puso en marcha la Carta de Valores de la OMS.<sup>2</sup> En ella, los funcionarios de la OMS se consideran a sí mismos «dignos de confianza para servir a la salud pública en todo momento; profesionales comprometidos con la excelencia en la salud; personas íntegras; colegas y asociados prestos a colaborar, y personas dedicadas a personas». Se han introducido diversas iniciativas para hacer realidad esos valores; por ejemplo, en los programas de orientación inicial para personal y pasantes se invita a los participantes a reflexionar sobre esos valores, los cuales también se presentan en las formaciones de liderazgo y gestión en la Región de África. La política sobre el reconocimiento de la excelencia se ha modificado para incorporar la nueva categoría de premio, «defensor de los valores», que puede otorgarse a personas y/o a equipos.

---

<sup>1</sup> Documento A72/6.

<sup>2</sup> Carta de valores de la OMS. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2019 ([https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-es.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec\\_12](https://www.who.int/docs/default-source/documents/values-charter-es.pdf?Status=Temp&sfvrsn=4ed75cec_12)), consultado el 3 de diciembre de 2019.

## La OMS debe invertir en sus directivos

8. En 2019 siguieron ofreciéndose en la Sede actividades de aprovechamiento de las posibilidades de carrera, asesoramiento, tutorías, formaciones de equipo y apoyo para el asesoramiento sobre perspectivas profesionales, tanto de modo presencial como a distancia. El programa de tutoría, iniciado formalmente en diciembre de 2019, ha sido mejorado y se ha ampliado el número de sus participantes: actualmente, más 200 profesionales y miembros del personal general están registrados como tutores. También se ha desarrollado formación para tutores y alumnos, la cual se ofrecerá como parte del programa de tutoría a partir de enero de 2020. Esas iniciativas se centran en desarrollar competencias, fomentar la concienciación individual, preparar al personal para realizar tareas de nivel superior o estar mejor equipados para enfrentarse a cambios organizacionales de actitud y planteamientos.

9. En el portal de desarrollo profesional de la intranet de la OMS se ha publicado un proyecto piloto sobre opciones profesionales para los oficiales administrativos.<sup>1</sup> En él se ofrece información y orientación a los miembros del personal para que puedan tomar decisiones fundamentadas sobre su carrera profesional. La Secretaría y la Oficina del Ombudsman han desarrollado conjuntamente nuevos talleres de gestión de conflictos para todo el personal. El objetivo de los talleres es mejorar las relaciones laborales y promover un entorno de trabajo más respetuoso.

## ENFRENTARSE A LOS DESAFÍOS DE ESTE AÑO

### Aplicar los valores de la OMS

10. Siguen realizándose cambios en las esferas de contratación, incorporación y formación del personal. Al mismo tiempo, se han implementado procesos de orientación inicial, gestión de la actuación profesional y premios/reconocimientos de los miembros del personal con miras a mejorar progresivamente todos los niveles de la Organización. Existe el consenso de que se necesitará trabajar de forma persistente para lograr que esas mejoras se mantengan en el tiempo.

11. Estaba claro que la puesta en marcha de la Carta de Valores de la OMS en mayo de 2019 no cambiaría el comportamiento del personal de la noche a la mañana. Con todo, el personal directivo superior se ha comprometido decididamente a aplicar los valores que figuran en la Carta. El Director General informa regularmente al personal sobre su política de puertas abiertas y ha solicitado a todos los directores de la Organización que adopten la misma política.

12. Se ha desarrollado un nuevo programa de tutoría de liderazgo para altos directivos que se pondrá en marcha en 2020. El programa tiene por objeto que el personal directivo de la OMS tenga el apoyo adecuado para solventar las dificultades de transformación y aquellas más generales y cotidianas de gestión y liderazgo, y pueda actuar a modo de líder, tutor y modelo ante el personal y los equipos para que alcancen la excelencia profesional. Una característica fundamental de la iniciativa de tutoría es su armonización con la visión del Director General para la Organización y la agenda de transformación de la OMS, a las cuales se adhiere; y es que la iniciativa está centrada en mejorar la colaboración, conexión y comunicación abierta entre los miembros del personal.

13. Seguirán realizándose regularmente encuestas de personal para conocer el estado de la Organización y velar por que se realicen los cambios necesarios para que la OMS siga por el buen camino.

---

<sup>1</sup> Para más información, véase <https://workspace.who.int/sites/mobility/careerpaths/SitePages/Welcome.aspx>, (consultado el 6 de diciembre de 2019).

**Facilitar la reasignación de miembros de personal que sufren situaciones insoportables**

14. La dirección pone de manifiesto la importancia de aplicar políticas que permitan al personal cambiar de puesto de trabajo cuando haya pruebas de que el entorno laboral no es el adecuado. En el informe del Ombudsman se señala acertadamente que la política vigente de prevención de abusos se refiere a medidas provisionales que puede tomar el Director del Departamento de Gestión de los Recursos Humanos hasta que concluya una resolución informal o una queja formal. Ahora bien, pueden producirse otras situaciones difíciles que hagan que el personal solicite un cambio de puesto y que no estén cubiertas por esa política. Se ha empezado a trabajar en el desarrollo de más políticas y mecanismos para solucionar ese problema, por ejemplo, la estimación del número medio de casos por año, el establecimiento de criterios claros para la activación de medidas especiales, entre ellas el cambio de puesto, y la obtención de fuentes predecibles de financiamiento para permitir la aplicación rápida de medidas.

= = =