

## **Informe del Ombudsman<sup>1</sup>**

1. Como parte de las obligaciones de rendición de cuentas del Ombudsman,<sup>2</sup> desde 2018 todos los ombudsman de la OMS han presentado al Consejo Ejecutivo un informe anual de sus actividades. Con la decisión de dar al Ombudsman la oportunidad de informar al Consejo, la OMS puso de manifiesto su compromiso con la transparencia. Se trata de una decisión que merece ser destacada, teniendo en cuenta que, de todas las organizaciones a las que el Ombudsman presta servicios,<sup>3</sup> la OMS es la única que le ha dado la posibilidad de interactuar directamente con sus órganos legislativos.

2. En el presente informe se describen las actividades del Ombudsman desde la presentación de los informes anteriores; se perfilan los problemas sistémicos más importantes detectados durante ese periodo; y se lleva a cabo un seguimiento de la respuesta de la administración a las recomendaciones formuladas en los informes anteriores.<sup>4</sup>

3. La función principal del Ombudsman<sup>5</sup> es prestar asistencia confidencial a los funcionarios que se acercan voluntariamente a su Oficina.<sup>6</sup> Sobre la base de esas conversaciones confidenciales, el Ombudsman vigila las tendencias con miras a propiciar la detección temprana de problemas que pueden ser importantes, proporciona información de retorno a la administración y asesora a los directivos superiores sobre la adopción de medidas correctivas y preventivas adecuadas. Al prestar asistencia a visitantes particulares y proporcionar información de retorno a niveles superiores de la dirección, el Ombudsman ayuda a la Organización a abordar mejor problemas importantes que pueden entorpecer el cumplimiento de su misión. En última instancia, el objetivo que persigue el Ombudsman es fomentar un mejor entorno de trabajo en el que se observen valores institucionales básicos como el respeto, la integridad, la tolerancia y la no discriminación.

---

<sup>1</sup> El presente documento de información se somete a consideración de conformidad con las conclusiones a las que llegó el Consejo en su 141.<sup>a</sup> reunión, de mayo de 2017, sobre 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, considerado por el Consejo en su 141.<sup>a</sup> reunión, y el documento EB141/2017/REC/1, actas resumidas de la primera sesión, sección 6).

<sup>2</sup> El presente documento ha sido preparado por la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación en consulta con todos los ombudsman regionales de la OMS. Así pues, el documento refleja las opiniones de todos los mediadores de la OMS y, por 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.

<sup>3</sup> La Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación presta servicios a la OMS, la Secretaría del ONUSIDA, el Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer y el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas.

<sup>4</sup> Véanse los documentos EB146/INF./2 y EB146/INF./3.

<sup>5</sup> En el anexo del presente informe se adjunta la información de fondo relativa a la función del Ombudsman y la estructura de los servicios que presta.

<sup>6</sup> En adelante, «visitantes».

4. En la medida que el elemento central de la labor de la OMS en 2020 terminó siendo la respuesta a la pandemia de la enfermedad por el coronavirus (COVID-19), la nueva realidad tuvo asimismo un profundo impacto sobre los miembros del personal. El nuevo entorno de trabajo creado por la pandemia modificó también la función del Ombudsman en el último año. Por consiguiente, el contenido del presente informe debe leerse teniendo en cuenta ese contexto.

5. A partir del 13 de marzo de 2020, se pidió a la mayoría de los funcionarios de la sede de la OMS que trabajaran desde su casa y realizaran sus tareas de forma virtual. Las oficinas regionales siguieron su ejemplo poco después. Nunca antes se había practicado esta modalidad de trabajo a una escala tan grande. Ningún simulacro anterior podría haber preparado a la Organización para lo que estaba por venir. Todos los empleados tuvieron que adaptarse en muy poco tiempo a su nuevo entorno de trabajo. Los directivos pasaron a ejercer una supervisión completamente virtual sin preparación ni aviso previo. Estas condiciones de trabajo desconocidas dieron lugar inevitablemente a problemas laborales que llegaron a la atención del Ombudsman y que están en la base de las recomendaciones formuladas en el presente informe.

6. Estas recomendaciones se centran en gran medida en la respuesta de los funcionarios y de la Organización a las modalidades de trabajo introducidas como resultado de la pandemia. Ante todo es preciso señalar que, si bien es posible leer las recomendaciones como una crítica, el Ombudsman considera que la principal lección que se desprende de dicha respuesta es el extraordinario compromiso y lealtad de todas y cada una de las personas que trabajan para la OMS en pro del cumplimiento de la misión que esta tiene encomendada. Enfrentados a una pandemia de enormes proporciones como es la COVID-19 y con la atención del mundo entero girada hacia ellos, la OMS y su personal supieron estar a la altura de las circunstancias y afrontaron el reto con la máxima dedicación y lealtad. Sin el arduo trabajo y los incansables esfuerzos del personal —desde casa o en la oficina— la OMS no habría podido asumir un papel de liderazgo mundial en la lucha contra la pandemia. El Ombudsman también reconoce el compromiso con el personal directivo superior, y en particular el Director General, quien desde el principio de la crisis aseguró a sus colegas que su bienestar y su seguridad en el trabajo eran primordiales y que se tendrían especialmente en cuenta en las decisiones que se tomaran en el futuro. El presente informe debe leerse también como una muestra de reconocimiento a todos los funcionarios por los esfuerzos realizados en estos tiempos difíciles.

7. En 2020, importantes acontecimientos ocurridos en diferentes partes del mundo dieron lugar también a un renovado llamamiento en defensa de la justicia racial y contra la discriminación en todo el mundo, llamamiento que necesariamente resonó en el seno de la Organización. En ese contexto, es justo recordar que el Ombudsman ya había señalado la importancia de promover la diversidad, en particular por motivos raciales, en el informe que presentó al Consejo Ejecutivo en 2018,<sup>1</sup> y que ha realizado un seguimiento periódico de esta cuestión.

8. Por consiguiente, en el presente informe se hace un balance de las recomendaciones formuladas en su momento, los progresos ulteriores y el camino que queda por recorrer. En aras de la simplicidad, el informe se centra en los principales aspectos anteriormente indicados y en un anexo aporta una descripción genérica del mandato del Ombudsman y algunos datos estadísticos.

---

<sup>1</sup> OMS. Informe del Ombudsman al Consejo Ejecutivo en su 144.ª reunión, documento EB144/INF./2. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2018 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981?locale-attribute=es&>).

## DESAFÍOS Y RUMBO FUTURO

9. Sobre la base de las interacciones confidenciales mantenidas con los visitantes, el Ombudsman ha seleccionado dos problemas sistémicos que ya se han señalado previamente a la atención del personal directivo superior:

- los problemas relacionados con el trabajo como resultado de la pandemia de COVID-19; y
- los avances realizados hacia una mayor diversidad y la intensificación de los esfuerzos para hacer frente al racismo.

## PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL TRABAJO COMO RESULTADO DE LA PANDEMIA DE COVID-19

10. El 13 de marzo de 2020, como resultado de la rápida propagación de la pandemia de COVID-19 y en coordinación con las autoridades nacionales responsables, el Director General adoptó la decisión extraordinaria y sin precedentes de pedir al personal de la Sede que trabajara desde su casa. Como parte de esta decisión, solo el personal considerado «indispensable» siguió trabajando en las instalaciones. Poco después, todas las oficinas regionales adoptaron medidas similares. El número de colegas que trabajan en las oficinas, tanto en la Sede como en las regiones, ha ido cambiando con el tiempo. La respuesta de la Organización a esta crisis no habría sido posible sin el extraordinario compromiso de estos colegas que, durante meses, con poco o ningún descanso, han estado trabajando en todo momento para combatir la pandemia en un entorno muy estresante y bajo enormes presiones.

11. No obstante, a la mayoría de los funcionarios se les pidió que siguieran trabajando desde casa. Hacerlo así y llevar a cabo todos los intercambios por medios virtuales, ya fuera con sus propios colegas o con interesados externos, constituía un reto enorme, ya que la nueva realidad llegaba sin previo aviso y tenía que aplicarse de la noche a la mañana sin ninguna preparación. Ello planteaba dificultades importantes para el personal que debía ocuparse de niños o familiares de edad avanzada durante el confinamiento, como ocurría en el caso de muchas de nuestras colegas o de las familias monoparentales. Hacer frente a la nueva situación también era difícil para los funcionarios que vivían solos, con sus familias confinadas también en lugares lejanos. En las nuevas circunstancias, a la mayoría de esos colegas les resultaba difícil trazar los límites entre las obligaciones familiares y profesionales.

12. La crisis provocada por la pandemia ha repercutido en el bienestar de algunos colegas y ha dado lugar, por ejemplo, a una profunda sensación de incertidumbre sobre el futuro. Las conversaciones mantenidas con los equipos y departamentos han llevado al Ombudsman a la conclusión de que algunos funcionarios se adaptaron bien a las nuevas condiciones y pudieron trabajar de manera satisfactoria,<sup>1</sup> pero en cambio las interacciones con visitantes individuales han revelado que para otros colegas el desgaste emocional resultante de tratar de desempeñarse en esas condiciones ha sido enorme. A estos colegas les resultó difícil llevar a cabo su trabajo debido a las preocupaciones y ansiedades sobre cuestiones de salud que les afectaban tanto a ellos como a sus familiares. Muchos otros, como los trabajadores temporeros y los consultores, temían además por sus carreras futuras, debido a la precariedad de sus contratos y a las sombrías perspectivas financieras. El Ombudsman constata con preocupación que el intento de desempeñarse en esas condiciones ha tenido un impacto al parecer considerable sobre la salud mental del personal y puede seguir afectando a algunos colegas durante cierto tiempo.

---

<sup>1</sup> Uno de los elementos positivos más frecuentemente mencionados de la nueva situación es la oportunidad de trabajar desde casa, cuyos aspectos más positivos serían la reducción de los desplazamientos, la flexibilidad en la organización de la jornada y la independencia para llevar a cabo el trabajo al propio ritmo.

13. El paso al teletrabajo obligó a los funcionarios a crear un nuevo entorno de trabajo en casa. Este cambio resultó agotador para muchos al principio, ya que carecían de un espacio adecuado o de instrumentos de tecnología de la información aptos para gestionar toda la información necesaria y conectarse virtualmente con otros, o bien tuvieron que lidiar con problemas de suministro eléctrico, con deficiencias de la conexión a Internet o con la coexistencia de múltiples usuarios de wifi en el hogar. Muchas de estas cuestiones estructurales se fueron resolviendo con el tiempo, a medida que las semanas se fueron convirtiendo en meses y el personal hizo los ajustes necesarios para crear un entorno de trabajo confortable en la medida de lo posible. Sobre la base de la información obtenida del personal, el Ombudsman considera que los colegas parecen haberse adaptado rápidamente a la nueva realidad y haber agradecido la pronta respuesta de la Secretaría, que facilitó el acceso al equipo de tecnología de la información — tanto en la Sede como en algunas regiones— y mostró flexibilidad para abordar los problemas del personal durante el confinamiento, entre otras medidas.

14. La nueva realidad laboral también repercutió sobre los resultados previstos y los objetivos programáticos. Los colegas que participaron en la respuesta a la COVID-19 fueron los más directamente afectados, ya que se encontraban en la primera línea de respuesta, teniendo que hacer frente a una pesada carga de trabajo y operar bajo una tremenda presión, con poco o ningún descanso, durante muchas semanas. Esa presión no solo afectó al personal directamente involucrado en las emergencias, sino a muchos colegas a los que se pidió que asumieran tareas relacionadas con la respuesta a la COVID-19 además de sus asignaciones habituales. A pesar de estas dificultades, algunos colegas que se sentían abrumados eran reacios a hablar y a quejarse de las tremendas presiones a las que se enfrentaban en un momento tan difícil. Incluso algunos funcionarios que no estaban involucrados en la respuesta a la pandemia y que no experimentaron ningún cambio en su carga de trabajo se sintieron desbordados por la situación, ya que tenían que producir resultados mientras se enfrentaban a problemas relacionados con la familia, el hogar y la salud. Otros funcionarios, en cambio, experimentaron una disminución de sus tareas, ya que algunas de ellas se cancelaron o se volvieron irrelevantes como resultado de la pandemia. La situación del personal administrativo también fue motivo de especial preocupación, ya que tuvo que hacer frente a nuevos procedimientos, sistemas y tecnologías de acceso, a veces sin obtener el equipo necesario de la Secretaría. A pesar de ello, muchos de esos colegas se sentían incómodos a la hora de informar a los supervisores, por temor a que pareciera que sus funciones se habían vuelto innecesarias, lo que podría, a la larga, hacerles perder el empleo.

15. El Ombudsman reconoce que, ante una nueva realidad de trabajo, la administración reaccionó con rapidez y tomó medidas para garantizar que todos los funcionarios estuvieran preparados para adaptarse al confinamiento. Respondió oportunamente a las preocupaciones de los distintos colegas y proporcionó información sobre las vías disponibles para abordar algunos problemas recurrentes. El Ombudsman encomia a la Secretaría por haber convertido la protección y la seguridad del personal en criterios primordiales para la adopción de sus decisiones, en particular en lo que respecta a los arreglos de trabajo durante el periodo de confinamiento. En la Sede y en algunas oficinas regionales se hizo un esfuerzo especial para informar al personal, a través de comunicaciones periódicas y reuniones generales, sobre cuestiones importantes como la situación relativa a la reincorporación al trabajo. A este respecto, el Ombudsman reconoce y encomia el extraordinario apoyo que ha encontrado el personal durante esta crisis en algunos servicios, como los recursos humanos, las asociaciones del personal de la OMS o, en particular, los servicios médicos. El Ombudsman ha colaborado en todo momento con esos servicios y sigue haciéndolo, como medio para atender eficazmente a las necesidades de los funcionarios y con miras a evitar posibles conflictos o efectos colaterales negativos en el bienestar del personal.

16. Habida cuenta de que el personal tenía que proseguir con su labor y obtener resultados en mitad de una pandemia, era inevitable que muchos tuvieran dificultades para hacer frente a la crisis, incluidos algunos supervisores que se vieron abocados a esa situación inesperada y difícil y apenas contaban con ningún apoyo en los momentos críticos. Para prevenir o reducir al mínimo las consecuencias negativas para el logro de los objetivos y, al mismo tiempo, asegurar la continuidad del bienestar del personal, se

debería haber seguido de cerca la situación de cada uno de sus miembros. Tanto entonces como ahora, esa tarea superaba con creces la capacidad de los servicios de apoyo al personal y debería recaer en los supervisores, como primer punto de contacto para todos los funcionarios.

17. Dada la naturaleza de su relación con los miembros de su equipo, los supervisores deben interactuar de manera periódica con el personal a fin de comprender los problemas de cada persona, ayudar a los afectados y modificar sus funciones y responsabilidades, cuando sea necesario. Esa responsabilidad ha cobrado aún más importancia durante la pandemia y se ha convertido en un factor crucial para preservar el espíritu y la existencia misma de los equipos. Solo un diálogo honesto entre los supervisores y el personal, así como entre colegas, puede garantizar un entorno de trabajo cohesionado en el que las expectativas relativas a los productos entregables y al desempeño estén armonizadas y se preserve el espíritu de equipo.

18. Esta función particular de los supervisores como instrumento de apoyo y orientación llegó a ser fundamental tras el confinamiento propiciado por la COVID-19. En un nuevo entorno de trabajo en el que solo se podían establecer relaciones por medios virtuales y en el que existían toda clase de incertidumbres sobre la labor que se debía realizar, era natural que muchos colegas que necesitaban apoyo y orientación se dirigieran a sus supervisores. Además, como la pandemia afectaba a los objetivos de trabajo definidos a principios de año, solo los supervisores estaban en posición de ajustar las cargas de trabajo y las responsabilidades a fin de aclarar las expectativas y adecuarlas a las necesidades. En el caso de los colegas que se veían incapaces de hacer frente a la situación o que se sentían abrumados por la cantidad de trabajo, los supervisores eran las personas más indicadas para introducir disposiciones laborales o mecanismos compensatorios menos estresantes. De igual modo, en el caso de los colegas que terminaron con un volumen de trabajo menos exigente, los supervisores podían haber examinado posibles arreglos voluntarios en cooperación con otros departamentos. En última instancia, esas conversaciones deberían haberse traducido en objetivos más realistas de cara a la evaluación del desempeño en 2020, en el marco de los exámenes de mitad y final de año.

19. El Ombudsman observa que no todos los supervisores supieron desempeñar este papel tan importante. Algunos se sentían incómodos al tratar con sus equipos porque pensaban que las conversaciones probablemente llevarían a cuestiones espinosas como dificultades personales o cuestiones sustantivas que afectaban a los objetivos del desempeño. Al abordar esos asuntos delicados, algunos supervisores expresaron su incomodidad y estimaron que estaban poco preparados y necesitaban orientación, y que no contaban con el apoyo o la capacitación adecuados. Al parecer, la falta de confianza podría haber sido un factor clave en la ausencia de un diálogo honesto entre algunos supervisores y su personal. Esta situación es preocupante, ya que la confianza mutua en el apoyo de cada uno de los miembros del equipo y el reconocimiento de su valor se ha convertido fundamental en un entorno de trabajo virtual. No obstante, el Ombudsman es consciente de que se pidió a los supervisores que dedicaran mayores esfuerzos a estas importantes responsabilidades de un día para otro, sin preparación previa y con escaso apoyo. Además, al igual que otros funcionarios, muchos supervisores se vieron gravemente afectados por la crisis y tuvieron que hacer frente a niveles cada vez mayores de estrés y ansiedad como consecuencia de preocupaciones derivadas del trabajo, la salud y/o la familia.

20. En el momento de redactar el presente informe, el entorno de trabajo sigue viéndose afectado como consecuencia de las restricciones derivadas de la pandemia, ya que la gran mayoría de los colegas siguen teletrabajando. Esta división plantea dificultades singulares para la cohesión de los equipos, ya que puede crear una sensación de exclusión o desigualdad entre los colegas que trabajan en casa y los que lo hacen en la oficina.

21. A fin de subsanar algunas de las deficiencias señaladas anteriormente, la Secretaría podría considerar las siguientes iniciativas:

**a) El personal directivo superior debería alentar a los supervisores a mantener contactos periódicos con el personal a su cargo, tanto individualmente como en grupo, para lograr los siguientes objetivos:**

- i) evaluar el grado de adaptación de cada funcionario a las exigencias que plantea la nueva realidad, y**
- ii) examinar los productos entregables previstos para gestionar las expectativas de manera realista, por ejemplo, mediante deliberaciones sobre la evaluación del desempeño.**

- En la medida que los intercambios virtuales han sustituido a la comunicación cara a cara, es posible que surjan malentendidos e implícitos. Garantizar una comunicación sistemática a todos los niveles, y en especial en el seno de los equipos y departamentos, es por lo tanto fundamental para el éxito y la continuidad de las actividades de la Organización.
- En el marco de esas conversaciones, los supervisores deben velar por el bienestar de su personal evaluando las preocupaciones y limitaciones individuales y teniendo en cuenta la disponibilidad de equipo adecuado, ya que no todos los miembros del personal se enfrentan a problemas idénticos ni disponen de los mismos mecanismos para hacerles frente. A su vez, los supervisores también deben esperar un grado similar de preocupación y cuidado por su bienestar por parte del personal directivo superior. Asimismo, incumbe a los funcionarios plantear las cuestiones que les preocupan a sus supervisores, para que estas sean abordadas y tenidas en cuenta debidamente.
- En la medida que la respuesta a la pandemia puede haber afectado a los objetivos de trabajo fijados a principios de año, los supervisores y el personal deben examinar periódicamente los productos entregables previstos y gestionar las expectativas de manera realista. Solo es posible mantener una conversación franca y honesta en un clima de confianza que permita que las preocupaciones y los temores salgan a la luz. Si como resultado de estos intercambios sinceros se acuerda que los objetivos previstos no pueden cumplirse o ya no son pertinentes, los supervisores deben efectuar los ajustes adecuados, posiblemente contando con la cooperación voluntaria entre equipos y departamentos, a fin de prestar apoyo adicional a los colegas que tengan una gran carga de trabajo o compartir nuevas tareas con el personal que se encuentre en la situación contraria. Los supervisores, al igual que muchos otros funcionarios, se vieron afectados por el confinamiento y se sintieron incómodos o poco preparados ante la necesidad de dialogar con el personal sobre cuestiones potencialmente delicadas en esta difícil coyuntura. En consecuencia, debe considerarse la posibilidad de prestar un apoyo adecuado a los supervisores, que incluya seminarios web, acompañamiento experto o consultorías especializadas sobre gestión y mejora del desempeño.

**b) La Organización debería reforzar las medidas dirigidas a abordar los problemas de salud mental del personal, de conformidad con la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar.**

- En vista de que la pandemia de COVID-19 se ha cobrado un importante peaje psicológico para muchos funcionarios, incumbe a la Organización, en el ejercicio de su deber de cuidado, establecer medidas adecuadas para garantizar el bienestar del personal con el fin de prevenir, en particular, posibles consecuencias para la salud mental. El Ombudsman observa con satisfacción que desde el comienzo de la crisis la Organización alentó al personal a considerar la

posibilidad de solicitar, en caso necesario, la asistencia de los diversos servicios psicosociales disponibles. A medida que la crisis evolucione, es probable que sean cada vez más los funcionarios que sufran las consecuencias psicológicas de la situación, por lo que es imperativo que la Secretaría esté en condiciones de reforzar las medidas y políticas internas para abordar los problemas de salud mental. En este empeño serán fundamentales tanto la aplicación de la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar como la colaboración de todos los servicios de apoyo al personal, incluido el Ombudsman, a fin de garantizar que los funcionarios recuperen o mantengan una sensación general de bienestar y una salud mental sólida.

**c) Durante el proceso de adaptación al nuevo entorno de trabajo, la Organización debe seguir mostrando flexibilidad y confianza en el compromiso del personal para obtener resultados.**

- La disposición a realizar ajustes prácticos en las políticas y las prácticas y la capacidad de responder de manera flexible y razonable a las cuestiones que se planteen deben seguir siendo fundamentales en la labor de la Secretaría en un futuro próximo. El Ombudsman constata que el personal y la administración han demostrado reiteradamente su creatividad y su capacidad para encontrar soluciones a los problemas que han surgido en el nuevo entorno de trabajo. En este contexto, el personal y la administración han podido adaptarse a la nueva realidad gracias a que han sabido operar con mayor autonomía, haciéndose así aún más responsables de su labor y más capaces de rendir cuentas. Estos encomiables esfuerzos deben persistir después de la pandemia.

### **Avances hacia una mayor diversidad y esfuerzos renovados para combatir el racismo**

22. En 2020, la amplia cobertura mediática internacional que recibieron algunos incidentes de racismo dio lugar a llamamientos generalizados en favor de la igualdad racial y la justicia. Estos temas también repercutieron en la labor y la dinámica interna de muchas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, incluida la OMS. Si el racismo está tan extendido como parece en muchas sociedades, ¿no podría existir también ese comportamiento reprochable en el seno del sistema de las Naciones Unidas, como se ha sugerido?<sup>1</sup> En respuesta a esta pregunta, los dirigentes de muchas de nuestras organizaciones han señalado la necesidad de mantener conversaciones honestas sobre el racismo con el fin de erradicar la discriminación racial y defender internamente los valores de la Carta de las Naciones Unidas.<sup>2</sup>

23. El Ombudsman observa con preocupación que en el seno de la OMS hace tiempo que deberían haberse entablado conversaciones honestas sobre el racismo y las medidas más adecuadas para hacerle frente.

24. En 2018, el Ombudsman señaló a la atención de la Organización algunos signos preocupantes que indicaban posibles casos de discriminación racial. En el informe presentado al Consejo Ejecutivo en su 144.<sup>a</sup> reunión se afirmaba que, dado que el principio de no discriminación es un pilar fundamental en la cultura institucional de la OMS, las situaciones de discriminación por motivos de raza, sexo o edad debían

---

<sup>1</sup> Secretario General de las Naciones Unidas. *Remarks at a town-hall meeting* – 4 de junio de 2020 (<https://www.un.org/sg/en/content/sg/note-correspondents/2020-06-09/note-correspondents-secretary-generals-letter-staff-the-plague-of-racism-and-secretary-generals-remarks-town-hall>), consultado el 12 de noviembre de 2020.

<sup>2</sup> *Joint reflexions by United Nations Senior African Officials. On the Black Lives Matter Protests and other Mass Demonstrations against Systemic Racism and Policy Brutality*. Sitio web de las Naciones Unidas, junio de 2020 (<https://news.un.org/en/story/2020/06/1066242>), consultado el 12 de noviembre de 2020.

ser motivo de preocupación y merecían una atención especial.<sup>1</sup> De cara al futuro, el Ombudsman recomendó que la Organización hiciera frente al problema, en primer lugar reconociendo su existencia y en segundo manteniendo una actitud abierta sobre las posibles vías para abordarlo. Se recomendó que el personal directivo superior enviara mensajes a este respecto y que se celebraran debates grupales en los grupos orgánicos, los departamentos y los equipos, a fin de sensibilizar al personal sobre los posibles problemas y garantizar que los afectados pudieran hablar sin miedo a las represalias o al ostracismo, en particular por parte de sus supervisores. El Ombudsman exhortó a los directivos a prevenir actitudes, palabras o acciones discriminatorias y a garantizar un entorno de trabajo en el que todo el personal fuera tratado respetuosamente y sin prejuicios, especialmente por motivos de raza, sexo o edad. El Ombudsman también exhortó a todo el personal a que estuviera atento a los sesgos o suposiciones inconscientes, a menudo resultado de las raíces culturales, que pudieran dar pie a situaciones de discriminación, y sugirió que se organizaran debates grupales e iniciativas específicas de capacitación a este respecto.

25. El Ombudsman es consciente de que, en respuesta a los atroces incidentes que dieron lugar al movimiento actual, el Director General ha tomado la iniciativa en la denuncia de la situación<sup>2</sup> y ha declarado inequívocamente el apoyo de la OMS a la igualdad y su rechazo de todo tipo de discriminación.<sup>3</sup> El Ombudsman encomia los cambios normativos y la reestructuración interna que el Director General ha planificado para abordar la cuestión de la diversidad y el racismo en la Organización y que demuestran su voluntad de traducir sus palabras en acciones concretas. El Ombudsman espera que esas iniciativas traigan consigo avances reales, aumenten el nivel de exigencia y conviertan a la OMS en un modelo para otras entidades de las Naciones Unidas. En ese empeño, el Ombudsman está dispuesto a colaborar con otros interesados de la Organización con miras a garantizar una mayor diversidad, en particular en lo que respecta a la justicia racial, y a prestar su apoyo de forma constructiva.

## **INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LOS AVANCES EN RELACIÓN CON LAS RECOMENDACIONES DEL AÑO PASADO**

26. El Ombudsman es consciente de que, como se señala en el informe de la Dependencia Común de Inspección correspondiente a 2015,<sup>4</sup> no es tarea del Ombudsman prescribir una línea de acción concreta sobre los problemas sistémicos y luego realizar un seguimiento de la misma, sino más bien señalar a la atención esos problemas y propiciar de ese modo una respuesta adecuada por parte de la administración. De acuerdo con este enfoque, en un documento separado<sup>5</sup> se publicará un informe del Director General en el que se describirán las recomendaciones para el Consejo Ejecutivo que figuran en el Informe del Ombudsman correspondiente a 2020, y en el que se ofrecerá información actualizada sobre las medidas adoptadas por la administración para abordar esos asuntos.

27. El Ombudsman reconoce los considerables esfuerzos que ha realizado la Secretaría para aplicar las recomendaciones. En caso de que haya cuestiones pendientes que requieran un análisis más a fondo, el Ombudsman se ofrece a colaborar con la Secretaría para estudiar futuras oportunidades de mejora en esos ámbitos.

---

<sup>1</sup> OMS. Informe del Ombudsman al Consejo Ejecutivo en su 144.ª reunión, documento EB144/INF./2. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2018 (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981>).

<sup>2</sup> Véase la nota al pie 2, en el párrafo 22 *supra*.

<sup>3</sup> Correo electrónico del Director General dirigido a todo el personal el 17 de junio de 2020.

<sup>4</sup> DCI. Examen de los servicios del Ombudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas; documento JIU/REP/2015/6. Ginebra: Dependencia Común de Inspección del sistema de las Naciones Unidas; 2015 (<https://undocs.org/es/JIU/REP/2015/6>, consultado el 24 de noviembre de 2020).

<sup>5</sup> Documento EB148/INF./3.



---

## 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 defiende a ninguna persona, cuestión o interés particular, sino más bien 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; apoyar las medidas de prevención; y fomentar una cultura en el entorno laboral que promueva los valores fundamentales de la OMS y, muy especialmente, un entorno de trabajo respetuoso.
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. Además de la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede, que todo el personal tiene a su disposición independientemente del tipo de contrato y del lugar de trabajo, la mayoría de las oficinas regionales han creado sus propios puestos de ombudsman con el fin de promover la solución oficiosa de las diferencias en sus respectivas zonas geográficas.
6. La unidad del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede comprende un pequeño equipo integrado por dos ombudsman con experiencia profesional y dedicación exclusiva y un asistente. A efectos de 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.

7. Las Oficinas Regionales para África, las Américas y Europa han creado puestos para ombudsman profesionales a tiempo completo. Es posible que la Oficina Regional para el Mediterráneo Oriental siga el mismo camino en el futuro, aunque en la actualidad cuenta con una persona que realiza las funciones de ombudsman a tiempo parcial, además de sus tareas técnicas. La Oficina Regional para el Pacífico Occidental tiene cuatro ombudsman a tiempo parcial que, además de sus tareas técnicas, desempeñan esa función con la asistencia de un consultor externo.

8. La labor de los ombudsman regionales consiste en asegurarse de que todo el personal de sus respectivas regiones reciba apoyo en la resolución oficiosa de problemas relacionados con el trabajo. Con el fin de cumplir con este objetivo, el plan de trabajo de todos los ombudsman regionales debe contemplar visitas periódicas a las oficinas en los países, así como a los puestos avanzados de emergencia de la región, como forma de prevenir posibles conflictos o situaciones irregulares que puedan acabar empañando la reputación de la Organización.

9. La OMS quiere asegurar que la función de ombudsman se lleve a cabo en el conjunto de la Organización de acuerdo con las normas profesionales internacionales. Con este fin, el Ombudsman y los Servicios de Mediación de la Sede proporcionan coordinación y apoyo a todos los ombudsman regionales.

## CIFRAS RECIENTES

10. En la actualidad, solo la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede y las Oficinas Regionales para las Américas y Asia Sudoriental recopilan y publican datos estadísticos por medio de un informe anual que se distribuye a todos los funcionarios. En las Oficinas Regionales para África y Europa, los respectivos ombudsman facilitan la información pertinente al personal directivo superior y a otros interesados en el curso de sus interacciones periódicas.

11. El número de casos relacionados con funcionarios de la OMS de los que se ocupó la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación de la Sede en 2019 fue de 329, una cifra similar a la de años anteriores.<sup>1</sup>

12. La mayoría de los casos atendidos por el Ombudsman en la Sede se referían a problemas relacionados con las siguientes categorías, por orden de importancia: *i*) relaciones de evaluación;<sup>2</sup> *ii*) cuestiones relacionadas con los puestos y la carrera profesional;<sup>3</sup> *iii*) relaciones entre pares y colegas;<sup>4</sup> y *iv*) cuestiones jurídicas, regulatorias, financieras y de cumplimiento.<sup>5</sup> Las cuestiones están en estrecha consonancia con las de informes anteriores.<sup>6</sup>

= = =

---

<sup>1</sup> El número de casos correspondientes a visitantes de la OMS que han acudido a la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación es el siguiente: 301 en 2017; 336 en 2018 y 329 en 2019.

<sup>2</sup> Problemas entre supervisores y supervisados, debidos en gran medida a comunicaciones disfuncionales, que suelen repercutir negativamente en la evaluación anual del desempeño profesional.

<sup>3</sup> Problemas relativos a contratación, clasificación de puestos y, sobre todo, promoción profesional.

<sup>4</sup> Problemas de comunicación entre funcionarios que no mantienen una relación de supervisión.

<sup>5</sup> Casos que implican, entre otros elementos, casos presuntos de acoso y discriminación.

<sup>6</sup> Los tipos de cuestiones que se plantearon con más frecuencia en los casos atendidos por el ombudsman regional para Asia Sudoriental fueron ligeramente diferentes: por orden de importancia, *i*) trabajo y carrera; *ii*) relaciones de evaluación; *iii*) organización, liderazgo y gestión; y *iv*) servicios y/o administración.