

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, presentado al Consejo Ejecutivo en su 146.^a reunión;¹ también complementa ese informe para la reunión actual del Consejo.¹ En el documento titulado «Recursos humanos: actualización»² se ofrece información adicional sobre las medidas e iniciativas aplicadas para tratar algunas de las dificultades y recomendaciones que figuran en los informes del Ombudsman.

SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEL AÑO PASADO

Aplicación de los valores de la OMS

2. Las medidas de respuesta que la Organización ha adoptado para afrontar la pandemia de COVID-19 han puesto a prueba sus valores institucionales. Como se pone de manifiesto a lo largo del presente informe, la Organización ha seguido adaptándose a las siempre cambiantes circunstancias con el fin de asegurar que los valores de la OMS se vean reflejados en las mejores condiciones de trabajo posibles para el personal.

3. A la par, se consiguieron avances en el proceso de incorporación de los valores de la OMS en esferas tales como la contratación, la incorporación de nuevo personal, la capacitación del personal en ejercicio, la gestión de la actuación profesional y el otorgamiento de premios o reconocimientos al personal. El personal directivo superior continúa respaldando esas labores y mantiene un compromiso firme con la aplicación de la Carta de Valores de la OMS.

4. En 2020 se puso en marcha una nueva iniciativa para proporcionar tutoría en materia de liderazgo al personal directivo superior. La iniciativa tiene por objeto que el personal directivo de la OMS tenga el apoyo que precisa para solventar las dificultades de transformación y aquellas más generales y cotidianas de gestión y liderazgo, y pueda actuar en calidad 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 el programa de

¹ Véase el documento EB146/INF./2.

² Véase el documento EB148/44.

transformación de la OMS, a las cuales se adhiere, ya que la iniciativa está centrada en mejorar la colaboración, conexión y comunicación abierta entre los miembros del personal.

5. Seguirán realizándose periódicamente 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.

Facilitación del traslado de funcionarios que se enfrentan a situaciones insostenibles

6. La administración ha establecido un mecanismo para trasladar al personal a puestos distintos de manera temporal en el caso de que haya pruebas de que el entorno de trabajo es insostenible. En 2021, el mecanismo se pondrá en marcha al mismo tiempo que la nueva política de la OMS relativa a la prevención y la lucha contra el acoso, el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad, que constituye una actualización y ampliación de la política vigente en materia de prevención del acoso. En la nueva política se facilitan medidas provisionales que el Director y el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento pueden adoptar a la espera de que las denuncias se resuelvan mediante la vía oficial o la oficiosa. Además, el mecanismo será de aplicación para otras situaciones complicadas que se produzcan en el lugar de trabajo y que no abarque la política.

ENFRENTAR LOS DESAFÍOS DE ESTE AÑO

Desafíos laborales derivados de la pandemia

7. En el transcurso de 2020 se han adoptado varias medidas e iniciativas con el fin de prestar apoyo al personal de la OMS y hacer frente a los desafíos de carácter laboral derivados de la pandemia de COVID-19. La situación ha cambiado y evolucionado sin interrupción, por lo que ha sido necesario reevaluar continuamente las medidas en materia de recursos humanos que era pertinente adoptar como respuesta. A partir de una primera encuesta realizada al personal se obtuvieron algunos resultados preliminares sobre el desempeño de la Organización en relación con las nuevas modalidades de teletrabajo que se pusieron en marcha durante la pandemia de COVID-19.¹ En general, se registraron comentarios positivos referentes a la pregunta «¿Considera que su equipo ha sido gestionado eficazmente mientras las modalidades de teletrabajo han estado en vigor?», y más del 90 % de los encuestados señalaron que ese fue el caso. Asimismo, un porcentaje similar de encuestados apuntó que, a pesar de trabajar a distancia, «se habían realizado ajustes a sus objetivos y previsiones de productividad, y que el teletrabajo no había tenido ninguna repercusión sobre los resultados esperados».

a) Función de los jefes y supervisores

8. El personal directivo superior ha mostrado un firme compromiso con la prestación de apoyo y asistencia a los supervisores con el fin de que colaboren con su personal para superar los desafíos que se han presentado durante la pandemia, y examinen los resultados previstos con el fin de gestionar las previsiones.

9. En marzo de 2020, se publicaron orientaciones dirigidas a los jefes² con el fin de prestar asistencia en relación con las nuevas modalidades de teletrabajo. Las orientaciones han contribuido a asegurar que los jefes: a) sean conscientes de los desafíos que conlleva el nuevo entorno de trabajo; b) mantengan

¹ El personal de los departamentos de Salud y Bienestar y Recursos Humanos y Gestión del Talento realizaron la encuesta a mediados de mayo; más de 2200 miembros del personal que ocupan puestos de trabajo en la Sede respondieron la encuesta.

² Orientaciones de la OMS para los jefes: el teletrabajo en el marco de la COVID-19, 31 de marzo de 2020. Es posible obtener una copia de las orientaciones previa solicitud.

comunicación constante con sus equipos y sigan aplicando un enfoque colaborativo; *c*) utilicen los nuevos instrumentos de tecnología de la información disponibles e intercambien buenas prácticas; *d*) sean claros acerca de sus previsiones, cuenten con un plan para sus equipos y estén listos para ajustarlo; y *e*) sean conscientes de las alternativas de asistencia de las que disponen en toda la Organización. Con el fin de respaldar esas orientaciones, durante el periodo en curso se han celebrado varios seminarios en línea para los jefes y el personal.

10. Se ha alentado a los jefes a que actúen con plena flexibilidad en lo que respecta a los horarios de trabajo y la asignación de tareas, y realicen ajustes para plantear previsiones y obtener resultados realistas.

11. Además, se ha prestado asistencia a los jefes para que busquen soluciones para los miembros del personal que no puedan desempeñar plenamente sus funciones fuera de una oficina, por ejemplo, autorizar y organizar el regreso a las instalaciones con carácter excepcional por periodos determinados, y reasignar al personal a otras tareas que puedan llevarse a cabo desde casa.

***b*) Salud mental del personal**

12. La Organización ha reconocido la importancia de fortalecer la salud mental del personal durante este periodo, como se apunta en el informe del Ombudsman. La Organización ha alentado con frecuencia al personal a que soliciten asistencia, cuando así lo requieran, a los distintos servicios psicosociales que tengan a su disposición, tales como la realización de consultas grupales e individuales, disponibles para el personal en las regiones en las que se cuenta con un consejero del personal o un psicólogo para los funcionarios.

13. Se ha creado un Grupo Especial de Salud Mental con el fin de que se ocupe de la salud mental del personal. Como parte de sus labores, el Grupo Especial está organizando de consuno con el Director General un acto sobre la salud mental en el trabajo, que está previsto que se celebre a principios de 2021. El objetivo de ese acto es crear conciencia sobre la salud mental en el trabajo, asegurar que el personal que esté atravesando dificultades se sienta escuchado, y que el personal que cuente con anécdotas sobre cómo hacer frente a los problemas de salud mental y recuperarse de ellos tenga la oportunidad de transmitir esa experiencia a un público amplio. Además, el acto tiene por objeto asegurar que el personal esté consciente de que la salud mental en el trabajo se aborda por medio de un enfoque integral multisistémico.

14. Asimismo, el personal directivo superior observará las enseñanzas extraídas durante la aplicación de las modalidades de trabajo flexibles relacionadas con la COVID-19, con el fin de crear más conciencia y adoptar nuevas medidas para prestar asistencia al personal de manera más eficaz en la esfera de la salud mental.

***c*) Modalidades de trabajo flexibles**

15. Se han aplicado modalidades de trabajo flexibles de distintas maneras con el fin de facilitar la adaptación del personal al nuevo entorno de trabajo. El personal directivo superior sigue tomando esas medidas como base con el objetivo de seguir perfeccionando las iniciativas a medida que la situación evoluciona.

16. El Subdirector General para Operaciones Institucionales, ha creado y preside un Grupo Especial sobre las Modalidades de Trabajo Flexibles en la OMS que cuenta representantes de toda la Organización. La visión de futuro del Grupo es modernizar los mecanismos que la OMS utiliza para empoderar a su personal en todos los niveles, sobre la base de las prácticas óptimas y las enseñanzas extraídas en el ámbito de las modalidades de trabajo flexibles. El objetivo del Grupo Especial es conceptualizar un marco general, que será la base para anclar las respectivas políticas de las oficinas principales de los tres niveles de la Organización, reconociendo la necesidad de tomar en cuenta distintas situaciones.

17. Además, se han adoptado numerosas medidas con el fin de proporcionar flexibilidad en la aplicación de los derechos del personal que se vieron especialmente afectados por las restricciones para la realización de viajes. A este respecto, la Organización adoptó las Directrices Administrativas de la Red de Recursos Humanos de la Junta de los Jefes Ejecutivos dirigidas a las Oficinas relativas al Brote Epidémico de la Enfermedad por el Nuevo Coronavirus (COVID-19).¹ Estas Directrices proporcionan a las organizaciones del régimen común de las Naciones Unidas un enfoque común sobre los aspectos más importantes de la gestión de los miembros del personal durante la pandemia.

18. En marzo de 2020 se publicaron orientaciones dirigidas a los pasantes de la OMS y sus supervisores,² y en julio de 2020 se elaboró una serie de preguntas y respuestas (que se actualizaron en septiembre de 2020) con el fin de abordar temas relacionados con los pasantes y los consultores. Se incorporaron nuevas disposiciones a fin de proporcionar indemnizaciones a los consultores que se ausentaran por motivo de enfermedad durante la pandemia de COVID-19.

Avances hacia una mayor diversidad e intensificación de los esfuerzos para luchar contra el racismo

19. El personal directivo superior se ha comprometido con firmeza a lograr una mayor diversidad en la OMS y asegurar que todos los miembros del personal se sientan bienvenidos y respetados y se les dé igualdad de oportunidades en el seno de la OMS. Con el fin de promover ese compromiso, el personal directivo superior se encuentra en las etapas finales de la celebración de consultas con las partes interesadas en relación con dos instrumentos importantes que se publicarán a finales de 2020: la política de la OMS relativa a la prevención y la lucha contra el acoso, el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad, y la estrategia para la diversidad y la inclusión dirigida al personal de la OMS.

20. La política de la OMS relativa a la prevención y la lucha contra el acoso, el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad constituye una ampliación de la política vigente en materia de prevención del acoso con el fin de también abarcar la discriminación, que en la política se define como «todo trato injusto o distinción arbitraria que se produzcan en el lugar de trabajo, por motivos de sexo, expresión de género, identidad de género, raza, religión o creencia, nacionalidad, etnia u origen social, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, idioma u otros aspectos de la situación personal». En la nueva política se establecen mecanismos para prestar asistencia a quienes denuncien o presencien actos de discriminación, y asegurar que quienes los perpetren rindan cuentas. Entre las medidas para prevenir y resolver los casos de discriminación se incluyen actividades de formación obligatorias para todos los miembros del personal³ y capacitación complementaria para los jefes y los supervisores sobre estrategias para promover un entorno de trabajo armonioso y mecanismos para resolver casos presuntos de discriminación.

21. En la estrategia para la diversidad y la inclusión se sientan las bases de las políticas, los procesos y los planes de acción a través de los cuales la Organización: *i*) atraerá y conservará un personal diverso, y *ii*) creará un entorno de trabajo acogedor para todos, en el que todos se sientan valorados y puedan desempeñarse al máximo independientemente de su edad, identidad de género, discapacidad, raza, casta, etnia, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra situación. La realización de análisis y

¹ Directrices administrativas dirigidas a las oficinas relativas al brote epidémico de la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19) – Marco para la gestión de los miembros del personal de la Organización Mundial de la Salud, 7 de mayo de 2020. Es posible obtener una copia de las directrices previa solicitud.

² Orientaciones dirigidas a los pasantes de la OMS y sus supervisores en el marco de la COVID-19, 12 de marzo de 2020 (actualizada el 23 de abril de 2020 y el 15 de mayo de 2020). Es posible obtener una copia de las orientaciones previa solicitud.

³ Funcionarios y personal que no es de plantilla, incluidas las demás personas que colaboran con la OMS, tales como los contratistas que trabajan en el marco de un acuerdo para la realización de trabajos (APW) y los asociados técnicos.

la adopción de medidas con un enfoque en la diversidad se incorporarán en todas las prácticas, políticas y programas organizativos. La administración trabajará con el fin de mejorar la diversidad y la inclusión a través de una serie de medidas que podrían incluir establecer metas de diversidad, añadir una declaración de diversidad en los anuncios de vacantes, otorgar premios a la diversidad y la inclusión, considerar que la diversidad es un componente fundamental de las principales iniciativas de recursos humanos, tales como la movilidad y la trayectoria profesional, y utilizar encuestas y cuestionarios para medir los progresos de la OMS en esa esfera.

22. Como se establece en el plan de acción que acompaña a la estrategia para la diversidad y la inclusión, la Organización ya ha adoptado una serie de medidas tales como la Carta de Valores de la OMS, el Código de Ética y Conducta Profesional de la OMS y la capacitación obligatoria para los comités de selección. Además, en el plan de acción se precisan una serie de medidas complementarias que la administración utilizará para cumplir los objetivos de la Estrategia, por ejemplo, la realización de capacitación obligatoria sobre el Código de Ética y Conducta Profesional de la OMS y la revisión de los cuestionarios de fin de servicio para incluir preguntas relativas a la cultura de inclusión de la OMS. Como parte de la ejecución de la estrategia se llevarán a cabo actividades de divulgación y procesos de reclutamiento específicos con el objetivo de atraer candidatos diversos, e iniciativas de promoción profesional con el fin de prestar asistencia a los miembros diversos del personal para que avancen en su trayectoria profesional.

23. En ambos instrumentos se establecen con mayor detalle las obligaciones y los mecanismos de rendición de cuentas de la Organización, los directores, los jefes, los supervisores y los miembros del personal. Además, habida cuenta de la importancia de las labores de seguimiento y evaluación, se llevarán a cabo periódicamente actividades de recopilación y análisis de datos con el fin de determinar la situación de indicadores de desempeño fundamentales y reconocer tendencias a lo largo del tiempo. Ello servirá para fundamentar la aplicación de los instrumentos de manera permanente; además, con el fin de promover una mayor transparencia, esa información se transmitirá periódicamente al personal, con las debidas precauciones en materia de confidencialidad.

= = =