

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 en respuesta a las recomendaciones formuladas en el informe del Ombudsman presentado al Consejo Ejecutivo en su 150.^a reunión; asimismo, complementa el informe conexo del Ombudsman presentado a la reunión actual del Consejo. El documento en el que se actualiza la información sobre los recursos humanos ofrece información adicional sobre las medidas y las iniciativas aplicadas para tratar algunos de los desafíos y las recomendaciones que figuran en los informes del Ombudsman.

SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEL AÑO PASADO

Nuevos desafíos para el entorno de trabajo de la OMS derivados de la pandemia de COVID-19

a) Necesidad de que el personal directivo superior realice esfuerzos adicionales para motivar y alentar al personal

2. El personal directivo superior ha seguido adoptando medidas para cumplir el objetivo de la Organización de garantizar un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso, así como para crear conciencia acerca de las responsabilidades de todos a este respecto. Como parte de los esfuerzos encaminados a aplicar la política y los procedimientos de la OMS para prevenir y combatir las conductas abusivas, se han adoptado medidas encaminadas a mantener una comunicación periódica con la fuerza de trabajo, a través de sesiones de información y de capacitación abiertas al conjunto del personal de plantilla y del que no es de plantilla. En marzo de 2022, se lanzó el curso obligatorio de capacitación en línea de las Naciones Unidas «Unidos por el respeto: evitar el acoso sexual y otras conductas prohibidas», adaptado al contexto de la OMS. Además, se siguen poniendo a disposición de toda la fuerza de trabajo, y de los gestores y los supervisores en particular, orientaciones y otros materiales de consulta centrados en la función del personal a la hora de garantizar una conducta respetuosa dentro de la Organización, comprendida la expresión de preocupaciones en esta esfera y la respuesta a estas.

3. Los eventos organizados en 2022 en el marco de la Iniciativa a favor del respeto en el trabajo se centraron en los siguientes temas: diversidad, equidad e inclusión; creación de una cultura que anime a «hablar sin miedo», e incorporación de la Carta de Valores de la OMS a la labor cotidiana de la Organización. Se aprobó una propuesta para integrar la Iniciativa a favor del respeto en el trabajo en el marco institucional en cuanto que programa permanente, que se implementará a partir de 2023.

b) La Secretaría debería evaluar la forma en que el personal está haciendo frente a la situación en los diferentes departamentos

4. En 2021, el Director General estableció el Grupo de Trabajo de la OMS sobre la Salud Mental y el Bienestar del Personal, integrado por múltiples partes interesadas de los tres niveles de la Organización, entre ellas: los Servicios de Salud y Bienestar del Personal, el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, el Ombudsman, las Asociaciones del Personal, el Departamento de Comunicaciones y las unidades técnicas de la OMS. El Grupo de Trabajo coordina las diferentes iniciativas de la OMS que se ocupan de los riesgos institucionales para la salud mental y el bienestar del personal, incluidas las iniciativas de diversidad, equidad e inclusión y a favor del respeto en el lugar de trabajo, así como los esfuerzos para prevenir y responder a la explotación, el abuso y el acoso sexuales. En 2021, el Grupo de Trabajo llevó a cabo una encuesta para evaluar las necesidades y las opiniones del personal a fin de orientar su labor.

5. En septiembre de 2022, los Servicios de Salud y Bienestar del Personal, en colaboración con otras entidades de las Naciones Unidas, lanzaron la encuesta anual sobre salud, dirigida al conjunto del sistema de las Naciones Unidas. Esta exhaustiva encuesta tiene por objeto evaluar los riesgos generales para la salud y la seguridad que afronta el personal de las Naciones Unidas y recopilar información sobre los efectos de la pandemia de COVID-19 en la salud física y mental del personal de las Naciones Unidas en todo el mundo.

c) La Secretaría debería fomentar la aplicación de medidas prácticas para la protección del bienestar y la salud mental del personal

6. El Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, por conducto del servicio de asesoramiento al personal de la Sede, ha diseñado y puesto en marcha una serie de servicios para proteger la salud mental y el bienestar del personal en el trabajo. Estos servicios incluyen asesoramiento individual, grupos de discusión y, en particular, apoyo a los equipos, actividad mediante la cual los consejeros del personal facilitan retiros y reuniones de equipo. Periódicamente, se organizan seminarios web interactivos sobre cuestiones del ámbito psicosocial (prevención del agotamiento, habilidades interpersonales durante el teletrabajo, etc.). Los seminarios web, dirigidos a todo el personal de la OMS, promueven un entorno de trabajo más saludable y resiliente, mientras que los talleres interactivos proporcionan un espacio seguro para que los colegas puedan compartir experiencias y aprender unos de otros. Se han emprendido esfuerzos para aplicar las recomendaciones del Grupo de Trabajo de la OMS sobre la Salud Mental y el Bienestar del Personal, y la plataforma y la aplicación sobre salud mental en el trabajo, que lanzó el Director General, están a disposición de todo el personal.

7. El Grupo de Trabajo de la OMS sobre la Salud Mental y el Bienestar del Personal también ha iniciado una serie de seminarios web titulada «Lunes de salud mental», en los que especialistas externos de la esfera de la salud mental presentan recursos y ofrecen consejos al personal de la OMS. A los seminarios web asisten personas procedentes de entre 70 y 100 países de las seis regiones de la OMS, y el promedio de participantes por sesión es de 500 personas.

8. Los Servicios de Salud y Bienestar del Personal, en colaboración con el Grupo de Trabajo, han puesto en marcha un nuevo programa de asistencia a los empleados que amplía el acceso al apoyo en materia de asesoramiento desde cualquier lugar (por teléfono, vídeo y de manera presencial) y en más de 70 idiomas.

9. Tras un proceso de licitación competitiva, se firmó un contrato con un proveedor externo para ofrecer una nueva plataforma mundial de salud y bienestar, disponible para todo el personal de la OMS. La plataforma, que se puso en marcha en enero de 2023 por un periodo de un año con el objetivo de

promover unos hábitos saludables y la interacción con los empleados, es accesible tanto en línea como a través de una aplicación móvil.

d) Mayor apoyo a los gestores y supervisores para que sepan interactuar con su personal

10. El personal directivo superior ha seguido aprovechando las iniciativas para apoyar los esfuerzos de gestores y supervisores encaminados a garantizar un entorno de trabajo respetuoso mediante la aplicación de la política y los procedimientos de la OMS de prevención y lucha contra las conductas abusivas. Las medidas han incluido sesiones de información y de capacitación para proporcionar orientaciones a gestores y supervisores sobre la manera de cumplir con sus responsabilidades y buscar apoyo si es necesario. Además, el curso obligatorio de capacitación en línea de las Naciones Unidas titulado «Unidos por el respeto: evitar el acoso sexual y otras conductas prohibidas», que se puso en marcha en marzo de 2022, tiene una versión para el personal con responsabilidades de supervisión. El curso contiene información sobre la manera como los supervisores pueden dar ejemplo manteniendo un alto nivel de conducta personal, orientaciones sobre la forma de mantener un diálogo continuo y abierto en el seno de los equipos y estudios de casos que ilustran cómo los gestores y los supervisores pueden prevenir y responder a incidentes de conducta inapropiada. Además, el sistema electrónico de gestión y mejora del desempeño (ePMDS) de 2022 incluyó un objetivo de equipo obligatorio relacionado con el enfoque de tolerancia cero de la OMS con la explotación, el abuso y el acoso sexuales, así como un objetivo de equipo optativo relacionado con el respeto en el lugar de trabajo. Estos objetivos alentaron a los supervisores a adoptar medidas prácticas y a hablar con sus equipos sobre la manera de mejorar las interacciones en el lugar de trabajo. También se están publicando en línea recursos adicionales, como documentos de orientación detallados y presentaciones mediante diapositivas en inglés y francés, la política de prevención y lucha contra las conductas abusivas, disponible en todos los idiomas oficiales de la OMS, o las orientaciones de la OMS sobre comunicación electrónica, que promueven un comportamiento respetuoso cuando se trabaja a distancia.

11. Está en marcha el despliegue a nivel de toda la Organización del programa Vías hacia el Liderazgo (Leadership Pathways), y la OMS sigue ofreciendo a funcionarios de diferentes niveles por todo el mundo cursos de liderazgo, impartidos por la Escuela Superior del Personal del Sistema de las Naciones Unidas. Se celebran talleres para gestores sobre entornos de trabajo remotos, y se están preparando nuevos programas de capacitación para gestores.

Necesidad de adoptar medidas eficaces para lograr un verdadero cambio de cultura

a) Deben adoptarse nuevas medidas para incorporar la Carta de Valores de la OMS a las prácticas de la Organización

12. Con arreglo a lo dispuesto en la Carta de Valores de la OMS y en el Código de Ética y Conducta Profesional de la OMS, todo el personal, con independencia del tipo de contrato, cargo o grado que tengan, debe adherirse a los valores básicos de la Organización, a saber, diversidad, inclusión y respeto. Las actividades notificadas en este ámbito en 2021 prosiguieron en 2022, e incluyeron medidas para: aplicar la política de prevención y lucha contra las conductas abusivas; prevenir la explotación, el abuso y el acoso sexuales y darles respuesta, y estar preparados para la próxima puesta en marcha de la capacitación sobre el empoderamiento ético de la OMS.

13. En mayo de 2022 se pusieron en marcha el programa de recursos humanos sobre diversidad, equidad e inclusión para el personal de la OMS y el plan de acción correspondiente. El objetivo del programa es sentar las bases para atraer y fidelizar a un personal diverso y crear un entorno de trabajo acogedor para todas las personas, en el que todo el mundo se sienta valorado y pueda desarrollar plenamente sus capacidades. Los resultados de la iniciativa «Escuchar, aprender y actuar juntos», en la que

participaron expertos que asesoraron a la OMS acerca de cuestiones relacionadas con la diversidad, la equidad y la inclusión, se incluirán en futuras actualizaciones del programa y el plan de acción.

14. Incorporar la Carta de Valores de la OMS a la labor cotidiana de la Organización también es un elemento clave de la Iniciativa a favor del respeto en el trabajo para 2022 y años posteriores.

b) Necesidad de situar al personal en el centro del cambio cultural de la OMS

15. Como se mencionó en el informe del año pasado, entre finales de 2017 y principios de 2018 se realizó en toda la Organización una encuesta centrada en: la cultura institucional de la OMS como la alineación hacia una visión y estrategia comunes, la forma de trabajar para mantener los valores de la OMS y las prácticas que ayudan a todos los miembros del personal a adaptarse continuamente al cambiante entorno interno y externo.

16. Actualmente, se están analizando las aproximadamente 25 encuestas que se realizaron entre el personal en 2021 y 2022 (o que estaban previstas para finales de 2022) para preparar la próxima encuesta a nivel de toda la Organización sobre la cultura en el lugar de trabajo. Las encuestas cubrieron un abanico de temas, como la trayectoria profesional, las modalidades de contrato, la salud mental y el bienestar, la gestión del desempeño y diversos temas relacionados con la diversidad, la equidad y la inclusión.

ENFRENTARSE A NUEVOS DESAFÍOS

El lugar que ocupa la solución oficiosa en el sistema de justicia interno: primero, la vía oficiosa

17. Los gestores mantienen su compromiso con el estudio de enfoques oficiosos para resolver los conflictos y hacer frente en una etapa temprana a los problemas relacionados con el trabajo a fin de encontrar soluciones amistosas, sin necesidad de que el personal deba recurrir al sistema oficial de arreglo de controversias. Incluso si un funcionario ha iniciado un procedimiento formal de solución de controversias a través del proceso de examen administrativo, prosiguen los esfuerzos oficiosos para resolver la queja, en consulta con el funcionario. El personal directivo superior también estableció el Grupo de Casos Especiales, que incluye a representantes del Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, la Oficina del Director General, la Oficina de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética, el Ombudsman y los Servicios de Salud y Bienestar del Personal, para examinar: casos individuales relacionados con conflictos en el lugar de trabajo y/o preocupaciones relacionadas con el empleo, así como los departamentos, las dependencias u otras entidades de la OMS en los que se hayan producido múltiples casos de conflictos o preocupaciones de este tipo.

18. La administración es consciente de que encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes implicadas en un conflicto de índole laboral puede ser un proceso largo con implicaciones presupuestarias. El Grupo de Casos Especiales se reúne cada dos semanas para examinar posibilidades, como la reasignación temporal del funcionario a fin de mitigar el conflicto hasta que se encuentre una solución a largo plazo.

19. La revisión del sistema de justicia interno de la OMS/ONUSIDA y las entidades afiliadas, que un consultor externo llevó a cabo durante el primer semestre de 2022, hizo hincapié en la importancia de fortalecer la mediación y la función del Ombudsman como mecanismos preferentes para abordar las quejas del personal. En el informe sobre el sistema de justicia interno se recomendaba, entre otras cosas, fortalecer y promover el uso de la mediación y otros mecanismos oficiosos de solución de controversias durante las primeras etapas de los conflictos relacionados con el trabajo, mediante actividades de divulgación y de capacitación y la creación de una lista de especialistas externos que pudieran llevar a cabo una labor de facilitación o mediación *ad hoc*. En el informe también se recomienda considerar la

posibilidad de crear la figura del Oficial de Relaciones con el Personal para ayudar a los funcionarios a resolver las controversias relacionadas con el trabajo.

20. La Secretaría ha examinado estas recomendaciones con las partes interesadas y se ha comprometido a elaborar un plan de aplicación, en estrecha coordinación con todas las funciones pertinentes de la esfera de la rendición de cuentas, para fortalecer los mecanismos oficiosos de solución de controversias de la OMS. También está decidida a robustecer las relaciones con el personal al tratar las controversias relacionadas con el trabajo en una etapa temprana, para lo cual considerará la posibilidad de crear la figura del Oficial de Relaciones con el Personal, de conformidad con la práctica existente en otras organizaciones internacionales.

Un personal: un lugar de trabajo respetuoso

21. En noviembre de 2020 se estableció un equipo de tareas mundial de tres niveles para examinar el uso de los arreglos contractuales existentes de la OMS con miras a: determinar cómo pueden diseñarse, adaptarse o utilizarse de manera más eficaz; establecer la forma en que pueden seguir mejorándose los procesos conexos para apoyar las necesidades institucionales de la Organización; apoyar a los directivos contratantes a la hora de elegir el enfoque que mejor se adapte a sus necesidades, y garantizar que el entorno de trabajo de la OMS sea estimulante y propicio, sin dejar de ser productivo y receptivo a las necesidades del personal y de las principales partes interesadas. Se espera que el equipo de tareas complete su trabajo y presente sus recomendaciones en el cuarto trimestre de 2022.

22. Las recomendaciones del equipo de tareas se implementarán para abordar cuestiones relacionadas con los arreglos para el empleo del personal de plantilla y del que no es de plantilla, y a lo largo de 2023 se proporcionarán actualizaciones adicionales.

Entorno de trabajo híbrido

23. La política sobre las modalidades de trabajo flexibles, publicada en el manual electrónico de la OMS, en la sección III.6.28 (modalidades de trabajo flexibles), disponible en la intranet de la OMS, entró en vigor el 1 de septiembre de 2022. Junto con la política, también se publicaron en la intranet de la OMS orientaciones específicas que el personal y los gestores pueden consultar, entre ellas:

- Preguntas frecuentes sobre el teletrabajo
- Orientaciones dirigidas a los supervisores acerca de la aplicación de las modalidades de trabajo flexibles
- Orientaciones dirigidas al personal de la OMS acerca de la aplicación de las modalidades de trabajo flexibles
- Un resumen técnico OMS-OIT sobre teletrabajo saludable y seguro, y
- Orientaciones dirigidas a gestores/supervisores para la gestión del personal durante la pandemia de COVID-19¹

¹ Incluidas en el manual electrónico de la OMS (III.22.1), en el repositorio de documentos para recursos humanos y en las orientaciones administrativas para la gestión del personal durante la pandemia (COVID-19).

24. Además, puede accederse a una amplia gama de cursos breves y de materiales de orientación sobre equipos híbridos y lugares de trabajo a través de la función de búsqueda de la plataforma iLearn de la OMS.

25. El equipo de recursos humanos está disponible, cuando sea necesario, para ayudar en los esfuerzos para mejorar la cohesión y la comunicación del equipo, también en coordinación con las unidades técnicas especializadas de la OMS.

= = =