

Informe del Ómbudsman

Recomendaciones del Ómbudsman: progresos realizados en la aplicación

Informe del Director General

1. El presente documento facilita información general sobre las medidas adoptadas por la Secretaría en respuesta a las recomendaciones contenidas en el informe del Ómbudsman presentado al Consejo Ejecutivo.¹ En el documento de actualización sobre los recursos humanos² se ofrece información adicional sobre las medidas y las iniciativas adoptadas para abordar los desafíos identificados y las recomendaciones formuladas por el Ómbudsman.
2. La Oficina del Ómbudsman ha identificado tres ámbitos sistémicos que requieren un examen más detenido y la adopción de las medidas que la Secretaría estime oportunas:
 - a) brindar mayor apoyo al personal, incluido el directivo;
 - b) promover la mejora continua de los debates sobre el desempeño; y
 - c) establecer procedimientos para poner remedio.

BRINDAR MAYOR APOYO AL PERSONAL, INCLUIDO EL DIRECTIVO

3. En el informe del Ómbudsman se advierte que los miembros del personal directivo, en particular los que son nuevos en la Organización, necesitan apoyo adicional para utilizar eficazmente los procesos de planificación operacional con el fin de revisar la carga de trabajo y garantizar que los planes relativos al personal sean idóneos, con un establecimiento claro de prioridades, opciones e implicaciones bien definidas para los distintos niveles de capacitación y financiación. A este respecto, se revisará la capacitación del personal directivo en relación con el actual plan de formación del programa «Vías hacia el liderazgo», y se identificarán áreas de formación gerencial adicional para su inclusión en el mismo. Además, se ha preparado una propuesta para ampliar los servicios de acompañamiento experto, que se planteará en el marco de la planificación operacional para el bienio 2024-2025. Las recomendaciones relativas a la ampliación y mejora del programa mundial de mentoría de la OMS se revisarán para incluirlas en la planificación del próximo bienio.

¹ Véase el documento EB154/INF./3.

² Véase el documento EB154/47.

PROMOVER LA MEJORA CONTINUA DE LOS DEBATES SOBRE EL DESEMPEÑO

4. En colaboración con el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, la Oficina del Ómbudsman y el Departamento de Salud y Bienestar del Personal, se imparten talleres para que el personal directivo de todas las regiones aborde cuestiones relacionadas con el desempeño. Se han hecho planes adicionales para 2024-2025, que incluyen una actualización de las políticas, las orientaciones y el sistema de gestión del desempeño, sobre la base de las recomendaciones de un examen externo y con la colaboración de las partes interesadas de todas las oficinas principales. Se realizarán nuevas inversiones para promover un entorno de trabajo respetuoso, seguro y saludable, mediante el establecimiento de un plan de trabajo unificado para el próximo bienio, con aportaciones de todas las partes interesadas y prestando especial atención a las prioridades colectivas, entre ellas el fortalecimiento de las relaciones de evaluación, entre pares y entre colegas.

ESTABLECER PROCEDIMIENTOS PARA PONER REMEDIO

5. La Organización tiene muy presente la necesidad de garantizar que las investigaciones relativas a cualquier tipo de denuncia se lleven a cabo con celeridad y de que ha tomado medidas a tal efecto, tanto en el plano de las políticas, mediante la introducción de normas y criterios en el marco normativo, como en el de las operaciones, mediante la creación de una herramienta electrónica que permite hacer un seguimiento y una gestión eficaces de los expedientes disciplinarios.

6. La nueva Política de Prevención y Lucha contra las Represalias de la Organización se ajusta a las prácticas óptimas de otras organizaciones internacionales en cuanto a la definición de lo que constituye una represalia y a la subsanación de las deficiencias en la protección de los denunciantes. En ella se señala a la Oficina de Servicios de Supervisión Interna como el punto de entrada para cualquier tipo de denuncia, a fin de garantizar un proceso de investigación sin fisuras, al tiempo que reserva a la Unidad de Ética el cometido de recomendar medidas eficaces de protección contra las represalias. Es fundamental que exista una estrecha colaboración entre el equipo de Investigaciones, la Unidad de Ética y el Departamento de Recursos Humanos para garantizar la aplicación oportuna de las medidas de protección y ofrecer una protección eficaz a los denunciantes de irregularidades.

7. La Organización se opone firmemente a cualquier forma de conducta abusiva y de conducta sexual indebida. En sus actividades de prevención y lucha contra las conductas indebidas, la Organización está guiada por el necesario respeto a los derechos procesales de todas las partes, que implica la garantía de un proceso transparente y oportuno y la comunicación de los resultados y las decisiones. Las políticas pertinentes incluyen además disposiciones para hacer frente al abuso procesal y a las reclamaciones presentadas de mala fe, siendo este un elemento esencial para garantizar la credibilidad de los procesos de la Organización.

8. Siguiendo las recomendaciones del Ómbudsman, se adoptan medidas en estrecha colaboración con todas las partes interesadas para restablecer una cultura respetuosa en el lugar de trabajo para los miembros del personal que se hayan visto afectados negativamente por procesos disciplinarios y para reducir al mínimo las consecuencias imprevistas derivadas de dichos procesos.

SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR DEL ÓMBUDSMAN¹

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

9. Se están realizando esfuerzos para implicar a los miembros del personal en la solución oficiosa mediante la gestión de sus preocupaciones antes de que presenten sus quejas a través del sistema de justicia interno, que incluyen la facilitación y el desarrollo de soluciones de casos concretos por parte del Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, especialmente en el ámbito de la gestión del desempeño y las quejas relacionadas con conflictos en el lugar de trabajo. A este respecto, están en marcha varias iniciativas:

- a) ofrecer formación relativa a los sistemas oficial y oficioso de justicia y a lo que implica un lugar de trabajo respetuoso, con el fin de concienciar sobre los derechos del personal y sobre las ventajas de resolver las quejas por la vía oficiosa;
- b) proponer la creación de la figura del oficial de relaciones con el personal, con la tarea de ayudar a los miembros del personal a resolver por la vía oficiosa los conflictos laborales. La propuesta se ha debatido con las asociaciones del personal de la OMS y tiene por objeto aplicar una de las recomendaciones derivadas de la revisión del sistema de justicia interno de la OMS/ONUSIDA y las entidades afiliadas que llevó a cabo un consultor externo durante el primer semestre de 2022; y
- c) abordar casos concretos de conflictos en el lugar de trabajo y/o preocupaciones relacionadas con el empleo en reuniones periódicas que cuenten con representantes del Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento; la Oficina del Director General; la Oficina de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética; la Oficina del Ómbudsman, y el Departamento de Salud y Bienestar del Personal. En dichas reuniones se podrían explorar opciones para mitigar los conflictos hasta que se encuentre una solución a largo plazo.

10. Adicionalmente a los esfuerzos mencionados, cuando un miembro del personal accede oficialmente al sistema de justicia interno mediante la presentación de una solicitud de examen administrativo, el equipo encargado del examen explora al mismo tiempo las opciones existentes de resolución oficiosa, en consulta con el miembro del personal en cuestión. En 2022, más del 14% de las solicitudes se resolvieron de forma amistosa con el funcionario afectado y terminaron con la retirada de la solicitud.

Una sola plantilla: un lugar de trabajo respetuoso

11. El equipo de tareas mundial creado en noviembre de 2020 a petición del Director General, que contó con la participación del Ómbudsman, examinó el uso de las modalidades contractuales existentes en la OMS y sus implicaciones para el personal. En diciembre de 2022 el equipo de tareas presentó su informe final, que contenía seis recomendaciones generales y 27 recomendaciones más detalladas.

¹ Véase el documento EB152/INF./3.

12. Las recomendaciones del equipo de tareas son interdependientes y se están abordando actualmente de dos maneras:

a) a través de un uso adecuado y conforme a los fines previstos de las modalidades contractuales existentes. A este respecto, se ha prestado especial atención a la simplificación de los tipos de puestos y contratos y a la facilitación de la transición de los nombramientos temporales a los de plazo fijo. Un elemento clave en este contexto ha sido la elaboración de una propuesta de nuevo marco contractual para la OMS, que aportará claridad y simplicidad, a fin de orientar al personal directivo en el uso de los tipos de contrato adecuados. Para facilitar este proceso se están implantando el nuevo Sistema de Gestión Institucional y la plataforma Workday, y tales adaptaciones se están diseñando para que funcionen en el nuevo entorno. Todo ello permitirá simplificar los procesos de aprobación que actualmente se llevan a cabo en el marco del Sistema Mundial de Gestión y centralizar la gestión de todo el personal en el flujo de trabajo de recursos humanos dentro del sistema; y

b) mediante la introducción de un nuevo tipo de contrato para el «personal sin condición de funcionario» de la OMS (acuerdo de servicios de la OMS), con objeto de abordar adecuadamente la situación de una proporción importante del «personal asociado a la OMS». Este tipo de contrato está concebido para permitir la aportación de conocimientos especializados, servicios técnicos o administrativos, o la prestación de apoyo a proyectos o actividades específicos a escala internacional, nacional o local, a través de un proceso simplificado de aprobación y planificación. De este modo se podría dar respuesta de forma más rápida y ágil a las necesidades cambiantes de la actividad institucional.

Entorno de trabajo híbrido

13. El 1 de septiembre de 2022 entró en vigor la política sobre las modalidades de trabajo flexibles, que sigue estando vigente, con adaptaciones en distintas oficinas principales. La política se someterá a examen en 2024, sobre la base de las enseñanzas extraídas, lo que brindará la oportunidad de evaluar su contribución al cumplimiento del mandato de la Organización, así como a la capacidad de las personas para lograr un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Un aspecto fundamental de las modalidades de trabajo flexibles es garantizar a todos los miembros del personal un equilibrio entre el trabajo en las oficinas y el trabajo a distancia.

= = =