



Panorama general de la rendición de cuentas

1. En su 34.ª reunión, de mayo de 2021, el Comité de Programa, Presupuesto y Administración del Consejo Ejecutivo tomó nota de un informe que ofrecía un panorama general de alto nivel de la rendición de cuentas institucional de la OMS.¹
2. En el presente informe se ofrece una actualización sobre los progresos realizados desde entonces en el ámbito de la rendición de cuentas institucional. En él se destacan los retos a los que se enfrenta la Secretaría y las medidas adoptadas para fortalecer las distintas funciones de integridad corporativa de la OMS² y la coordinación entre ellas, así como los esfuerzos realizados para garantizar un mayor grado de eficiencia en todos los aspectos de la rendición de cuentas institucional.
3. La publicación, el 28 de septiembre de 2021, del informe de la Comisión Independiente sobre Denuncias de Explotación y Abuso Sexuales durante la respuesta al décimo brote de la enfermedad por el virus del Ebola en la República Democrática del Congo supuso un punto de inflexión en la forma en que la OMS organiza y cumple sus funciones de rendición de cuentas. El informe de la Comisión, junto con el informe del Subcomité sobre Prevención y Respuesta contra la Explotación, el Abuso y el Acoso Sexuales del Comité Independiente de Asesoramiento y Supervisión para el Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS, puso de manifiesto las deficiencias sistémicas en la rendición de cuentas y los sistemas institucionales de los tres niveles de la Secretaría, y sirvió de catalizador para introducir importantes reformas en el enfoque de la Organización en materia de prevención, detección y respuesta frente a la explotación y el abuso sexuales y la conducta abusiva.³ También ha tenido una repercusión mucho más amplia en la Organización, al promover una mayor coordinación y coherencia en todas las funciones de rendición de cuentas y dar lugar a la adopción de un enfoque conjunto de gestión de casos para abordar los desafíos presentes.
4. Las persistentes alteraciones causadas por la pandemia de COVID-19 exigieron la adopción de medidas a corto plazo para garantizar la continuidad de las actividades, así como soluciones a largo plazo para subsanar las deficiencias del sistema y prevenir futuras crisis.

¹ Documento EBPBAC34/3; véase también el documento EB149/2.

² Las funciones de integridad corporativa a que se hace referencia en este informe son: Evaluación; Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética; Supervisión Interna; y la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación. Estas funciones se desempeñan conjuntamente con las operaciones institucionales de la OMS, incluidos los recursos humanos. Además, la Oficina del Asesor Jurídico desempeña una función complementaria de asesoramiento en apoyo de la integridad corporativa.

³ Que comprende el abuso de autoridad, la discriminación, el acoso y el acoso sexual.

UN ENFOQUE INTEGRADO PARA PREVENIR LA EXPLOTACIÓN Y EL ABUSO SEXUALES Y LAS CONDUCTAS ABUSIVAS Y DARLES RESPUESTA

5. En el último año, la Secretaría ha intensificado sus esfuerzos en materia de prevención, detección y respuesta frente a las conductas abusivas entre el personal. El enfoque adoptado ilustra las nuevas y mejores formas de colaboración que están aplicando las funciones de integridad corporativa de la OMS en los tres niveles de la Organización y en relación con el conjunto de políticas y actuaciones, desde la creación de un lugar de trabajo seguro y respetuoso hasta la puesta en marcha de un sistema de justicia interna eficiente y equitativo, con el fin de apoyar a los supervivientes y exigir responsabilidades a los agresores.

6. A partir de un examen de las estructuras, tareas, responsabilidades y capacidades de las funciones de rendición de cuentas de la OMS, se determinaron las principales deficiencias en la capacidad de la Organización para hacer frente a la explotación y el abuso sexuales y a las conductas abusivas. Se adoptaron varias medidas para subsanar esas deficiencias y reforzar la atención que se dedica a esta cuestión, así como los conocimientos especializados y la capacidad disponibles en la materia: se creó un nuevo departamento de prevención y respuesta contra las conductas sexuales indebidas para que coordinara los esfuerzos de toda la Organización; se estableció una unidad de investigación especializada para que gestionara todas las denuncias de explotación, abuso y acoso sexuales a partir de un enfoque centrado en los supervivientes, complementando las funciones de investigación más amplias que desempeña la Oficina de Servicios de Supervisión Interna de la OMS; y se crearon nuevos puestos dedicados a la prevención y respuesta frente a la explotación y el abuso sexuales en las oficinas de los Directores Regionales y en varias oficinas en los países. El informe del Director General a la 75.^a Asamblea Mundial de la Salud sobre la prevención de la explotación, el abuso y el acoso sexuales ofrece más detalles sobre los cambios introducidos en el conjunto de la Organización y las medidas de capacitación adoptadas.¹

7. La respuesta de la Administración de la OMS al informe de la Comisión Independiente sobre Denuncias de Explotación y Abuso Sexuales durante la respuesta al décimo brote de la enfermedad por el virus del Ebola en la República Democrática del Congo ha impulsado la adopción de medidas en todos los sistemas de gestión de la Secretaría y en las funciones de integridad corporativa y operaciones conexas, reforzando así la rendición de cuentas en el conjunto de la Organización. El Plan de Respuesta de la Administración de la OMS proporciona un marco unificado no solo para la prevención y respuesta frente a la explotación y el abuso sexuales, sino también para abordar cuestiones más amplias relacionadas con las conductas abusivas, reforzar los procesos de justicia interna, promover los valores fundamentales de la OMS, reformar la cultura de la Organización y adaptarse a la reforma de los recursos humanos.

8. La OMS ha creado un grupo superior de gestión² de carácter informal, presidido por el Director General, para supervisar la aplicación del Plan de Respuesta de la Administración y abordar las cuestiones conexas relativas a las conductas abusivas dentro de la Organización. El grupo, que se reúne semanalmente, coordina las actividades de todos los departamentos pertinentes; supervisa los progresos logrados en la aplicación del plan; aborda los cuellos de botella; define las cuestiones sistémicas que requieren la adopción de medidas; y establece criterios de referencia en relación con las mejores

¹ Documento A75/29.

² Forman parte del grupo: el Director General; el Jefe de Gabinete; el Subdirector General de Operaciones Institucionales; el Jefe de Investigaciones (interino); el Asesor Jurídico; el Director del Departamento de Prevención y Respuesta contra las Conductas Sexuales Indebidas (interino); el Director de Recursos Humanos y Gestión del Talento; y el Director de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética (interino). Cuando se abordan cuestiones relativas a la rendición de cuentas que van más allá de la aplicación del Plan de Respuesta de la Administración, el grupo se amplía para incluir al Ombudsman; el Director de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna; y el Director de Evaluación.

prácticas de otras organizaciones. Todo ello ha facilitado un enfoque colaborativo e interinstitucional en las actividades de examen, desarrollo, armonización y consolidación de las políticas, procedimientos, prácticas, orientaciones e instrumentos de la OMS. A continuación se ofrecen algunos ejemplos de estas medidas e iniciativas conjuntas.

9. La labor de este grupo superior de gestión de carácter informal se complementa con la del Equipo de Tareas para la Prevención y Respuesta contra la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual, que se encarga de coordinar la labor de toda la Organización en este ámbito. El Equipo de Tareas está formado por 38 funcionarios superiores de las seis oficinas regionales y los departamentos pertinentes de la Sede.¹

10. La política de prevención y lucha contra las conductas abusivas de la OMS² abarca el abuso de autoridad, la discriminación y el acoso, incluido el acoso sexual (denominados colectivamente «conductas abusivas»). La aplicación de la política se apoya en la elaboración de materiales y recursos de comunicación para el personal; la creación de instrumentos de orientación para administradores y supervisores; la preparación y celebración de sesiones de formación adaptadas a las necesidades de los distintos destinatarios; y la actualización de los instrumentos y procesos conexos relativos a los recursos humanos. En marzo de 2022 se introdujo el curso obligatorio de las Naciones Unidas «Unidos por el respeto: Prevención del acoso sexual y otras conductas prohibidas» para todo el personal de la OMS, independientemente de su situación contractual (tanto funcionarios como no funcionarios), tras adaptarlo al contexto de la OMS. El 3 de diciembre de 2021 entró en vigor la nueva Directriz Normativa de la OMS sobre protección frente a la explotación y el abuso sexuales.³ Por otro lado, se están elaborando procedimientos operativos normalizados para aclarar las funciones y responsabilidades respectivas de las oficinas en los países, las oficinas regionales y la Sede en la gestión de las denuncias y los rumores de explotación, abuso y acoso sexuales.

11. Se está introduciendo un enfoque de prevención y gestión de la explotación, el abuso y el acoso sexuales centrado en los supervivientes y las víctimas en todos los procesos de la OMS. La Unidad de Investigación, la Unidad de Ética y el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento celebran reuniones periódicas y confidenciales a fin de examinar los casos individuales y buscar soluciones.

12. Se ha hecho un esfuerzo especial para aumentar la sensibilidad y los conocimientos del personal en esta materia, cambiar sus actitudes y comportamientos y mejorar su acceso a los instrumentos existentes. En marzo de 2022 se puso en marcha la campaña #NoExcuse para que todo el personal de la OMS comprendiera los comportamientos que no se toleran en la Organización y las medidas que se espera que adopten en caso de que sean víctimas o testigos de casos de explotación, abuso o acoso sexuales, o tengan conocimiento de ellos. En 2022 todos los funcionarios de la OMS debían seleccionar o crear un objetivo de equipo relacionado con la prevención y respuesta frente a la explotación, el abuso y el acoso sexuales como parte de sus planes de gestión y mejora del desempeño. La tasa de finalización de la capacitación obligatoria de las Naciones Unidas sobre protección contra la explotación y el abuso

¹ Incluye a representantes de la Oficina del Asesor Jurídico; la Oficina de Servicios de Supervisión Interna; Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética; el Programa de Emergencias Sanitarias; Relaciones Exteriores y Gobernanza; el Departamento de Prevención y Respuesta contra las Conductas Sexuales Indebidas; la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación; Recursos Humanos y Gestión del Talento; Erradicación de la Poliomielitis; la Oficina de Evaluación; y la Oficina del Director General.

² OMS. *Prevención y lucha contra las conductas abusivas: Política y procedimientos relativos al acoso, el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2021 (<https://www.who.int/es/publications/m/item/preventing-and-addressing-abusive-conduct>), consultado el 8 de abril de 2022.

³ WHO *Information on Policy Directive on protection from sexual exploitation and abuse (SEA)*, Nota informativa, 6 de diciembre de 2021 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/information-on-policy-directive-on-protection-from-sexual-exploitation-and-sexual-abuse-.pdf?sfvrsn=8926f2fa_19&download=true), consultado el 8 de abril de 2022.

sexuales ha superado el 92% entre el personal de la OMS. La formación específica de la OMS sobre prevención y respuesta frente a la explotación, el abuso y el acoso sexuales está en fase de prueba y se implantará en todo el mundo durante el segundo semestre de 2022. Se están elaborando planes para desarrollar un instrumento específico para cada organismo destinado a evaluar el riesgo de explotación, abuso y acoso sexuales.

UN ENFOQUE INTEGRADO PARA EL SEGUIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES

13. Para reforzar las funciones de rendición de cuentas de la OMS, la Secretaría está desarrollando una plataforma consolidada de gestión y seguimiento de las recomendaciones que permita agrupar las recomendaciones procedentes de múltiples fuentes y documentar y hacer un seguimiento de las respuestas de la administración de la OMS y de su aplicación. La plataforma de seguimiento tiene por objeto garantizar la aplicación oportuna de las recomendaciones, mejorar la rendición de cuentas y la transparencia y optimizar la toma de decisiones y el aprendizaje institucional. La plataforma consolida alrededor de 2000 recomendaciones procedentes de los Órganos Deliberantes de la OMS (incluidas las resoluciones y decisiones del Consejo Ejecutivo y de la Asamblea de la Salud y los informes del Comité de Programa, Presupuesto y Administración del Consejo Ejecutivo); de informes de evaluación y de auditorías externas de la OMS; de los órganos de supervisión externa de la OMS (entre ellos el Comité Independiente de Asesoramiento y Supervisión para el Programa de Emergencias Sanitarias de la OMS); de la Dependencia Común de Inspección de las Naciones Unidas; de los cuadros de examen de alto nivel (incluidas las recomendaciones relativas a la OMS del Grupo Independiente de Preparación y Respuesta frente a las Pandemias; del Comité de Examen acerca del funcionamiento del Reglamento Sanitario Internacional (2005) durante la respuesta a la COVID-19; de la Junta de Vigilancia Mundial de la Preparación; del Grupo Independiente de Alto Nivel del G20 sobre la Financiación de los Bienes Comunes Globales para la Preparación y la Respuesta frente a las Pandemias del G20; del Convenio Mundial de Salud Pública; y del G7); y de la Red de Evaluación del Desempeño de las Organizaciones Multilaterales. La plataforma ya ha desempeñado un papel fundamental en la elaboración de síntesis y análisis de múltiples recomendaciones relacionadas con la respuesta a la pandemia de COVID-19.

ÉNFASIS EN LAS FUNCIONES CLAVE DE INTEGRIDAD CORPORATIVA DE LA OMS

14. Además del trabajo intensivo y conjunto para prevenir la explotación y el abuso sexuales y las conductas abusivas en la Organización y darles respuesta, las distintas funciones de rendición de cuentas han seguido cumpliendo sus mandatos y planes de trabajo, en particular en materia de evaluación; gestión de riesgos y conformidad; ética; servicios de supervisión interna; y mediación.

15. **Evaluación.** La Oficina de Evaluación independiente sigue aplicando la política de evaluación de la OMS (2018), que es un marco para el fortalecimiento de la evaluación y el aprendizaje institucional en la OMS.¹ El marco abarca seis grandes esferas de actuación: establecimiento de un entorno y una gobernanza propicios; capacidad y recursos para la evaluación; plan de trabajo, ámbito y modalidades de la evaluación; recomendaciones de la evaluación y respuesta de la Administración; aprendizaje institucional; y comunicación de las actividades de evaluación.

16. En enero de 2022, en la 150.^a reunión del Consejo Ejecutivo, la Secretaría proporcionó información actualizada sobre la aplicación del plan de trabajo de evaluación para el bienio 2020-2021, y el

¹ *A framework for strengthening evaluation and organizational learning in WHO*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2018 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/documents/evaluation/framework-for-strengthening-evaluation-and-organizational-learning.pdf?sfvrsn=720e4c8e_2), consultado el 8 de abril de 2022.

Consejo aprobó el plan de trabajo de evaluación de toda la Organización para el bienio 2022-2023.¹ El informe de evaluación anual se presentará al Consejo Ejecutivo en su 151.^a reunión, en mayo de 2022.² En 2020-2021, la Oficina de Evaluación llevó a cabo 18 evaluaciones institucionales y participó en evaluaciones conjuntas de las Naciones Unidas en determinadas esferas de interés sustantivo y estratégico común, contribuyendo así de forma costoeficaz a la rendición de cuentas y al aprendizaje estratégico en el conjunto del sistema de las Naciones Unidas. La Oficina de Evaluación también participó activamente en actividades de evaluación de carácter más amplio relacionadas con COVID-19, en concreto: *i*) la evaluación en todo el sistema del fondo fiduciario multipartito para la respuesta a la COVID-19 y la recuperación; y *ii*) la evaluación de la respuesta interinstitucional a la COVID-19, centrada en cuestiones relativas a la coordinación interinstitucional de la respuesta sanitaria y socioeconómica a la COVID-19, encargada por el Comité Permanente entre Organismos, coordinada por la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas y cogestionada por el Grupo Directivo de la Evaluación Humanitaria Interinstitucional. En su 150.^a reunión, el Consejo Ejecutivo también fue informado del nombramiento del nuevo Director de la Oficina de Evaluación, el Dr. Masahiro Igarashi.

17. La Secretaría tiene el empeño de mantener una sólida cultura de la evaluación con arreglo a la cual las recomendaciones dimanantes de las evaluaciones se apliquen desde la perspectiva del aprendizaje y el perfeccionamiento continuos y las enseñanzas extraídas se utilicen para formular políticas y adoptar decisiones orientadas a mejorar el desempeño. La formulación oportuna de respuestas de la Administración y el seguimiento de su aplicación son fundamentales para mejorar la rendición de cuentas. Tres ejemplos de 2021 ponen de relieve la contribución que suponen las evaluaciones a este respecto. En primer lugar, la evaluación formativa de la transformación de la OMS, publicada antes de la 149.^a reunión del Consejo Ejecutivo, de mayo de 2021, recomendó un conjunto de medidas para acelerar el ritmo de introducción y el éxito de los cambios organizativos deseados, y la Secretaría publicó la respuesta de la Administración en julio de 2021. En segundo lugar, un primer metaanálisis y síntesis de las evaluaciones de los programas desarrollados previamente en siete países, entre 2017 y 2020,³ identificó ocho enseñanzas transversales clave, así como diversos problemas recurrentes, logros, desafíos y aspectos susceptibles de mejora, y documentó una serie de mejores prácticas e innovaciones de la labor de la OMS en los países que la dirección de la OMS podría utilizar para mejorar los procesos y orientaciones institucionales. Por último, la evaluación de la integración del género, la equidad y los derechos humanos en la labor de la Organización permitió definir un conjunto de medidas para fortalecer esta esfera de trabajo y las capacidades conexas dentro de la OMS; estas medidas no solo contribuyen al logro de los resultados previstos en el 13.º Programa General de Trabajo, 2019-2023, sino también a crear un entorno organizativo y de desarrollo destinado a prevenir el abuso y la explotación sexuales. La respuesta de la Administración a esta evaluación está impulsando el desarrollo de una nueva política y estrategia en materia de género, equidad y derechos humanos dentro de la OMS.

18. **Gestión de riesgos y conformidad.** Para alcanzar los objetivos de la OMS establecidos en el 13.º Programa General de Trabajo, 2019-2023, en un entorno cada vez más complejo, la OMS ha puesto en marcha varios exámenes en las áreas de gestión de riesgos, controles internos y conformidad. Los resultados de los exámenes se están analizando y servirán de base para una nueva estrategia de gestión de riesgos y conformidad orientada a conseguir que los países gestionen más eficazmente los riesgos a los que se enfrentan, reforzando al mismo tiempo los mecanismos mundiales de garantía de la OMS a través de una mayor integración del seguimiento y la conformidad. Por otro lado, la definición del apetito de riesgo de la OMS y su puesta en práctica garantizarán una mayor armonización y coordinación en la gestión de los riesgos en todos los programas de la OMS, incluido el Programa de Emergencias

¹ Documento EB150/35; véanse también las actas resumidas de la 150.^a reunión del Consejo Ejecutivo, undécima sesión, sección 3.

² Documento EB151/4.

³ La India, Kirguistán, Myanmar, Rumania, Rwanda, el Senegal y Tailandia.

Sanitarias. Además, la OMS ha desarrollado un nuevo instrumento de evaluación de riesgos y mitigación en relación con la explotación, el abuso y el acoso sexuales que entrará en funcionamiento en 2022.

19. **Ética.** Las enseñanzas extraídas a lo largo de 2021, en particular las derivadas de la Comisión Independiente sobre Denuncias de Explotación y Abuso Sexuales durante la respuesta al décimo brote de la enfermedad por el virus del Ebola en la República Democrática del Congo, han servido para reforzar el compromiso de la Secretaría con un enfoque de tolerancia cero frente a la explotación, el abuso y el acoso sexuales, así como frente a cualquier otro tipo de conducta indebida. La Unidad de Ética de la Oficina de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética ejerce un papel fundamental en la promoción de este compromiso.

20. La Unidad de Ética, junto con la Oficina del Asesor Jurídico y el Departamento de Prevención y Respuesta contra las Conductas Sexuales Indebidas, forma parte del grupo de examen de políticas del Equipo de Tareas para la Prevención y Respuesta contra la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual, que está examinando las disposiciones normativas existentes en relación con la denuncia de irregularidades y protección contra las represalias y con el Código de Ética y Conducta Profesional; dichos exámenes deberían concluirse en 2022. Por otro lado, la Unidad de Ética ha racionalizado sus actividades y su mandato se centra actualmente en los cuatro pilares siguientes: *i*) las declaraciones de intereses (incluidas las relativas al ejercicio anual del personal, los expertos individuales, las actividades externas, los consultores y el proceso previo a la contratación); *ii*) el asesoramiento en materia de ética (prestación de asesoramiento y orientación para el personal de la OMS y, según el caso, para partes externas, incluso sobre cuestiones confidenciales); *iii*) la denuncia de irregularidades y la protección contra las represalias; y *iv*) la educación y la divulgación.

21. La Unidad de Ética sigue desarrollando el curso de ciberaprendizaje para el empoderamiento ético. El curso será obligatorio para todo el personal de la OMS, independientemente de su situación contractual (tanto funcionarios como no funcionarios). El objetivo de este curso es reforzar el conocimiento y la adhesión a la conducta ética y profesional que se espera en el lugar de trabajo. También servirá para educar al personal de la OMS sobre los diferentes retos que pueden surgir en el trabajo y capacitar a los funcionarios de la OMS para abordar eficazmente los problemas y desafíos que surjan e informar sobre ellos.

22. **Oficina de Servicios de Supervisión Interna.** La Oficina de Servicios de Supervisión Interna presta servicios de auditoría, investigación y asesoramiento independientes y objetivos con el fin de añadir valor y mejorar las operaciones de la Organización como asociado institucional de confianza. La Asamblea de la Salud recibe un informe separado sobre los Servicios de Supervisión Interna.¹

23. En el último año se ha reforzado la capacidad de la Secretaría para recibir e investigar las quejas y denuncias de explotación, abuso y acoso sexuales, bajo el impulso del informe de la Comisión Independiente. En noviembre de 2021 se nombró a un Jefe de Investigaciones interino para que se centrara en los casos de conductas indebidas relacionadas con el ámbito sexual y reforzara los conocimientos especializados necesarios para tramitar esos casos con eficacia y eficiencia en el contexto de la OMS. El Jefe de Investigaciones cuenta con el apoyo de un equipo cualificado de 15 funcionarios, en su mayoría mujeres, que se encarga de gestionar las investigaciones de las denuncias de explotación, abuso y acoso sexuales, dando prioridad a las denuncias de conducta sexual indebida del personal de la Secretaría. El aumento de la capacidad de investigación se ha utilizado para hacer frente a la acumulación de casos de explotación, abuso y acoso sexuales y garantizará la finalización oportuna de las investigaciones de todos los nuevos casos. Asimismo, y con el fin de agilizar el proceso de denuncia, se ha trasladado a la Unidad de Investigaciones la línea directa para las denuncias (la «línea directa para la protección de

¹ Documento A75/36.

la integridad»). Por otra parte, la Secretaría ha contratado a un proveedor independiente para que lleve a cabo una auditoría de la gestión de todos los casos de denuncias y quejas de explotación, abuso y acoso sexuales, junto con una muestra aleatoria de denuncias y/o quejas de acoso recibidas por la Oficina de Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética o la Oficina de Servicios de Supervisión Interna durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2018 y el 30 de septiembre de 2021. Las conclusiones de la auditoría servirán de base para la revisión de los mecanismos internos de notificación y la gestión de las sospechas, alertas y denuncias.

24. Debido a las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19, en 2021 las auditorías internas siguieron realizándose desde la Sede. El proceso de auditoría se benefició de la experiencia previa de la Oficina en la realización de exámenes documentales y de los enfoques actualizados en materia de comprobación de la eficacia de los controles internos; auditoría de determinados aspectos sin necesidad de viajes; y gestión de los riesgos asociados a la COVID-19 y a la explotación y los abusos sexuales. A pesar del difícil entorno operacional en el contexto de COVID-19, el porcentaje global de controles efectivos se mantuvo estable en 2021 (72%) con respecto a 2020, ya que el número de controles que presentaban niveles elevados de riesgo residual fue del 3%. La Oficina sigue proporcionando información actualizada a la dirección, a través del Comité Mundial de Gestión de Riesgos, sobre cuestiones recurrentes y el estado de la aplicación de las recomendaciones de auditoría.

25. **Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación.** La función principal del Ombudsman es ayudar al personal a abordar las preocupaciones relacionadas con el trabajo a través de medios informales, con el fin de prevenir los conflictos y proporcionar medios alternativos para resolver los problemas. Además, el Ombudsman: vigila las tendencias en apoyo de la detección temprana de problemas potencialmente importantes y proporciona información al personal directivo superior; apoya la adopción de medidas preventivas; y fomenta una cultura laboral acorde con los valores fundamentales de la OMS, en particular un entorno de trabajo respetuoso.

26. Como pilar principal para la resolución informal, la Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación ha renovado sus esfuerzos para ampliar el uso de este medio de resolución en toda la OMS, en colaboración con otros equipos pertinentes de la Organización, tales como: Recursos Humanos y Gestión del Talento; Salud y Bienestar del Personal; Conformidad, Gestión de Riesgos y Ética; Servicios de Supervisión Interna; la Oficina del Director General; y las Asociaciones del Personal de la OMS, con el fin de abordar las cuestiones que preocupan y compartir información. También participa en los esfuerzos mundiales dirigidos a prevenir y responder a la explotación, el abuso y el acoso sexuales, coordinados desde la Sede. La Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación se propone reforzar la red de ombudsman de la OMS con la participación de todos los ombudsman regionales como medio de garantizar la igualdad de acceso a la resolución informal en toda la OMS.

27. El último informe del Ombudsman, presentado al Consejo Ejecutivo en su 150.^a reunión,¹ llamó la atención sobre los cambios que la pandemia de COVID-19 ha causado en las formas de trabajar y los nuevos retos que ello plantea en los esfuerzos por garantizar un entorno de trabajo propicio y respetuoso. La Oficina del Ombudsman y Servicios de Mediación ha tratado de hacer frente a estos retos estableciendo un contacto más proactivo con el personal a través de seminarios web y presentaciones, y trabajando en estrecha colaboración con otros servicios de apoyo, en particular con Salud y Bienestar del Personal, para abordar los posibles problemas desde el principio, haciendo especial hincapié en el impacto de la situación actual en la salud mental del personal.

MEDIDAS PARA SEGUIR AVANZANDO

¹ Documento EB150/INF./4.

28. En el último año, la Secretaría ha adoptado nuevos métodos de trabajo y ha revisado sus políticas, procedimientos y estructuras para hacer frente a los nuevos desafíos, entre ellos los que plantean las conductas abusivas en el personal de la OMS. Las enseñanzas extraídas de la respuesta de toda la Organización a las conductas abusivas pueden servir de base para el fortalecimiento y la reestructuración de las funciones más amplias de rendición de cuentas de la OMS, en particular mediante la adopción de un enfoque holístico basado en procesos más integrados, coordinados, transparentes y dotados de todos los recursos necesarios.

**INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE PROGRAMA, PRESUPUESTO
Y ADMINISTRACIÓN**

29. Se invita al Comité a que tome nota del informe.

= = =