

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 148.^a reunión;¹ asimismo complementa el informe conexo del Ombudsman presentado a la reunión actual del Consejo.² El documento en el que se actualiza la información sobre los recursos humanos³ 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

Desafíos laborales derivados de la pandemia

2. Se han aplicado diversas medidas e iniciativas con el fin de prestar apoyo al personal de la OMS durante 2020 y 2021, y hacer frente a los desafíos 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) Función de los jefes y supervisores

3. El personal directivo superior ha seguido prestando apoyo y asistencia a los supervisores en la colaboración con su personal para hacer frente a los desafíos que se han presentado durante la pandemia y examinar los resultados previstos con el fin de gestionar las expectativas.

4. Se ha incorporado al Manual Electrónico de la OMS un repositorio accesible a los jefes y todo el personal con orientaciones administrativas y en materia de recursos humanos para gestionar durante la pandemia tanto al personal de plantilla y como al que no lo es. Las orientaciones sobre las modalidades

¹ Documento EB148/INF./2.

² Documento EB150/INF./4.

³ Documento EB150/45.

de teletrabajo se han revisado constantemente con el fin de garantizar su idoneidad mientras se mantiene la pandemia, y se han distribuido entre todo el personal.¹

5. Los jefes siguen actuando con flexibilidad en lo que respecta a los horarios de trabajo y la asignación de tareas, y realizan ajustes para reflejar resultados y expectativas realistas.

6. Los jefes siguen ayudando a encontrar soluciones para el personal cuyas funciones no pueden desempeñarse plenamente fuera de una oficina, por ejemplo, autorizando y organizando el regreso a las instalaciones con carácter excepcional por periodos determinados, y reasignando a ese personal a otras tareas que puedan llevarse a cabo desde casa. Con todo, estas situaciones han sido mucho menos frecuentes en 2021 que en 2020.

b) Salud mental del personal

7. La Organización ha reconocido la importancia de proteger la salud mental del personal durante este periodo, como se apunta en el informe anexo del Ombudsman. Se han propuesto activamente servicios psicosociales con actividades de apoyo facilitadas para grupos y equipos y se han establecido disposiciones para la realización de consultas individuales.

8. El Grupo Especial sobre Salud Mental se reunió periódicamente en 2021 y estableció un plan de trabajo presupuestado con medidas que deben emprenderse de inmediato. Con el fin de lograr un entorno de trabajo saludable, la Secretaría ha contribuido a distintos programas e iniciativas —en particular, al Foro sobre Salud y Seguridad Ocupacionales común a todo el sistema de las Naciones Unidas y presidido por la OMS—, a la revitalización y el cambio de imagen del Comité de Salud, Seguridad y Bienestar del Personal de la OMS, y a la aplicación de la Estrategia del Sistema de las Naciones Unidas sobre Salud Mental y Bienestar.

c) Modalidades de trabajo flexibles

9. Las modalidades de trabajo flexibles se mantuvieron durante 2021, especialmente en el ámbito del teletrabajo, con el fin de alinear las restricciones de movimiento promulgadas en los países y las políticas relativas al regreso a las instalaciones. El personal directivo superior sigue completando esas medidas y perfilando las iniciativas a medida que la situación evoluciona. Con el fin de garantizar el cumplimiento y la transparencia en el teletrabajo, se introdujeron ajustes en el Sistema Mundial de Gestión para dar cabida a las peticiones de teletrabajo, y se designaron coordinadores en cada oficina principal para gestionar dichas peticiones.

10. El Grupo Especial sobre las Modalidades de Trabajo Flexibles en la OMS, establecido por el Director General con el fin de examinar las disposiciones de trabajo flexibles, presentó un marco que recibió la aprobación del Grupo Mundial de Políticas en mayo de 2021. Se identificaron cinco tipos de modalidades de trabajo flexibles para su aplicación a partir de 2022. Durante 2021 se han vuelto a redactar las políticas y el Consejo Mundial Personal/Administración, en su reunión de noviembre de 2021, examinó nuevos ajustes normativos.

11. Se han seguido poniendo en marcha 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 para las

¹ OMS. *Guidance for managers: teleworking in the context of COVID-19, 31 March 2020*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2021 (<https://intranet.who.int/sites/covid19/documents/guidance%20for%20managers%2031%20march.pdf>), consultado el 17 de diciembre de 2021.

oficinas sobre la pandemia del nuevo coronavirus (COVID-19) de la Red de Recursos Humanos de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, que se actualizaron para la OMS en junio de 2021.¹

12. Durante la situación actual en relación con la COVID-19, la contratación de pasantes se mantiene suspendida hasta nuevo aviso.

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

13. El personal directivo superior se comprometió con firmeza a lograr una mayor diversidad en la Secretaría y a asegurar que todos los miembros del personal se sientan bienvenidos y respetados y se les dé igualdad de oportunidades. Con el fin de promover ese compromiso, en marzo de 2021 la Secretaría publicó la nueva política y procedimientos de prevención y lucha contra las conductas abusivas (que abarcan el acoso, el acoso sexual, la discriminación y el abuso de autoridad).² La OMS puso en marcha también la iniciativa «Escuchar, aprender y actuar juntos», y el nuevo programa de la OMS sobre diversidad, equidad e inclusión para la fuerza de trabajo se está perfilando en este contexto.

14. La administración ha tomado medidas para introducir la política y procedimientos de prevención y lucha contra las conductas abusivas, que amplía la anterior política de prevención del acoso en la OMS para abarcar también la discriminación. Entre las medidas adoptadas, la administración trabaja para concienciar al personal³ sobre la discriminación en el lugar de trabajo, los mecanismos disponibles para apoyar a las personas que presencian o denuncian actos de discriminación, y los mecanismos a través de los cuales se hará rendir cuentas a los infractores. A tal efecto se difunden materiales de comunicación y de orientación, se celebran reuniones informativas dirigidas a todo el personal y se organiza capacitación obligatoria y complementaria para todos los integrantes de la fuerza de trabajo. Se ofrecen formación y recursos adicionales a los jefes y supervisores con el fin de promover entornos de trabajo armoniosos y abordar posibles casos de discriminación.

15. En 2020 se elaboró un primer proyecto de enfoque de diversidad, equidad e inclusión para el personal de la OMS, junto con su plan de acción conexo. El objetivo del enfoque es sentar las bases a fin de establecer medidas para atraer y fidelizar a una fuerza de trabajo diversa y crear un entorno de trabajo que acoja a todas las personas para que se sientan valoradas y desarrollen plenamente sus capacidades. La Secretaría ha contratado a expertos en diversidad, equidad e inclusión para que ofrezcan asesoramiento al respecto. El enfoque y el plan de acción se están examinando de nuevo con el fin de alinearlos con el asesoramiento brindado por los expertos. Está previsto que la primera versión del enfoque y el plan de acción se publiquen en 2022.

16. En el enfoque y el plan de acción se establecen las obligaciones y los mecanismos de rendición de cuentas de la Organización y su personal directivo, junto con los de los jefes, los supervisores y los miembros del personal en general. Además, habida cuenta de la importancia de las labores de seguimiento y evaluación, periódicamente se recopilarán y analizarán datos con el fin de determinar los

¹ OMS. *Administrative guidelines for offices on the novel coronavirus (COVID-19) outbreak: Framework for the management of staff members in the World Health Organization*, 15 June 2021.

² OMS. *Preventing and addressing abusive conduct: Policy and procedures concerning harassment, sexual harassment, discrimination, and abuse of authority – Effective 1 March 2021*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2021 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-01032021.pdf?sfvrsn=f813e082_1&download=true), consultado el 17 de diciembre de 2021.

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

progresos medidos a través de indicadores claves del desempeño y reconocer tendencias a lo largo del tiempo. Dicho seguimiento orientará la aplicación continuada de los instrumentos y, con el fin de promover una mayor transparencia, esa información se transmitirá periódicamente al personal, con las debidas precauciones en materia de confidencialidad.

ENFRENTARSE A NUEVOS DESAFÍOS

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

17. En el contexto de la aplicación de la política y procedimientos de la OMS de prevención y lucha contra las conductas abusivas, la celebración de sesiones de información y capacitación y la distribución de materiales de comunicación reafirman el objetivo de la Organización de garantizar un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso y de establecer las responsabilidades de todos en ese sentido. Se presta atención especialmente a la función de los jefes y supervisores para garantizar una conducta respetuosa con los miembros de su equipo y entre ellos, e intervenir cuando sea necesario, y al empoderamiento de todos los integrantes de la fuerza de trabajo para que comuniquen sus inquietudes. La administración se ha comprometido a ampliar la capacitación y los recursos facilitados a los jefes y supervisores para ayudarles a cumplir sus funciones.

18. En el contexto del Día del Lugar de Trabajo Respetuoso 2021 se han celebrado eventos sobre temas seleccionados por los miembros del personal, por ejemplo el sentimiento de pertenencia, la resiliencia, la amabilidad, los espacios seguros en los que poder hablar, el sesgo (implícito e inconsciente), el respeto, la inclusión y la «mentalidad de superación». En concreto se realizaron actividades como diálogos para observadores activos, conversaciones valientes, vídeos e historias de miembros del personal y ponencias a cargo de oradores que aportan inspiración.

b) La Secretaría debería evaluar cómo se enfrenta el personal a la situación en diferentes departamentos

19. Los consejeros del personal facilitan reuniones con departamentos y equipos, y colaboran con los departamentos para elaborar programas de apoyo. Se está considerando la aplicación de un instrumento internacional concebido para evaluar y mejorar las condiciones psicosociales en los lugares de trabajo (como el Cuestionario Psicosocial de Copenhague).

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

20. El Grupo Especial de la Secretaría sobre Salud Mental se reunió periódicamente en 2021. Se ha elaborado un plan de trabajo y se han puesto en marcha actividades como seminarios web y talleres sobre cuestiones psicosociales. El Grupo Especial prevé el establecimiento de una unidad estructurada para tratar asuntos psicosociales y de salud mental, dotada de plan de trabajo y presupuesto, con el fin de continuar dichas actividades.

d) Más apoyo a los jefes y supervisores sobre cómo relacionarse con su personal

21. Las sesiones de información y capacitación y los materiales de comunicación sobre la política y procedimientos de prevención y lucha contra las conductas abusivas permiten apoyar y orientar conjuntamente a los jefes y supervisores sobre cómo dar ejemplo: manteniendo un alto nivel de conducta personal, prosiguiendo un diálogo abierto con sus equipos y dando respuesta a los casos de comportamiento inadecuado. Concretamente en el contexto del teletrabajo, el Director General ha subrayado en muchas ocasiones ante los jefes y supervisores la importancia de mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal y ha recordado a la fuerza de trabajo las orientaciones sobre comunicaciones electrónicas de la Organización (por ejemplo, no esperar una respuesta fuera del horario de trabajo).

22. Además de la introducción del programa «Vías hacia el Liderazgo», la OMS ha ofrecido a los miembros del personal cursos de liderazgo impartidos por la Escuela Superior del Personal del Sistema de las Naciones Unidas a diferentes niveles y en todo el mundo. La capacitación y los talleres sobre gestión en proceso de elaboración se centran en las funciones administrativas y de supervisión y en las aptitudes necesarias para cumplir obligaciones con arreglo a nuevas políticas y gestionar equipos y personas en el nuevo entorno de trabajo.

NECESIDAD DE ADOPTAR MEDIDAS EFICACES PARA INSTAURAR UNA VERDADERA CULTURA DEL CAMBIO**a) Deberían adoptarse más medidas para integrar la Carta de Valores de la OMS en las prácticas de la Organización**

23. De conformidad con la Carta de Valores de la OMS y el Código de Ética y Conducta Profesional de la Organización, todas las personas de la Organización, cualquiera que sea el tipo de contrato, cargo o grado que tengan, deben adherirse a los valores básicos de diversidad, inclusión y respeto.

24. Se han emprendido varias iniciativas para integrar la Carta de Valores de la OMS en las prácticas de la Organización, en particular la puesta en marcha del proyecto «Escuchar, aprender, actuar juntos» sobre diversidad, equidad e inclusión para fomentar un cambio de cultura y garantizar que los valores básicos florezcan en la Organización. Es más, la Secretaría está comprometida con el fortalecimiento de las medidas para prevenir y combatir el abuso de poder y todas las formas de discriminación, en particular las medidas para la tolerancia cero a todas las formas de acoso.

25. Al respecto, se han adoptado varias medidas, entre ellas la publicación de la política y procedimientos de prevención y lucha contra la conducta abusiva y la elaboración y aplicación de su plan de acción. Se ofrecen a los jefes sesiones en línea sobre valores, actitudes y cultura institucional. Además, se imparten talleres y sesiones de capacitación (sobre la prevención y lucha contra la conducta abusiva) para ofrecer a todos los miembros del personal la oportunidad de examinar a fondo juntos los comportamientos, actitudes y creencias que apoyarán el cambio cultural y materializarán la Carta de Valores de la OMS en medidas concretas.

26. Además, la OMS ha intensificado sus esfuerzos por fortalecer la labor de la Organización en la prevención y respuesta contra la explotación y el abusos sexuales y el acoso sexual, en particular con el establecimiento de un Equipo de Tareas para la Prevención y Respuesta contra la Explotación y el Abuso Sexuales y el Acoso Sexual, con una plan de aplicación conexo que tiene por objeto hacer virar a la OMS hacia un enfoque centrado en las víctimas y los supervivientes; velar por que todo el personal, los directivos y los asociados en la ejecución conozcan las políticas, valores y obligaciones pertinentes establecidos por la OMS y que están capacitados para actuar en consecuencia y rinden cuentas al respecto; y

por que la OMS emprenda el examen y reforma de su estructura, sistemas y culturas para aplicar su política de tolerancia cero frente a la explotación, el abuso y el acoso sexuales y la inacción al respecto.

27. Es más, la Secretaría reconoce la importancia de los valores básicos recogidos en el Código de Ética y Conducta Profesional de la Organización, que incorpora los principios básicos de comportamiento ético y las normas de conducta que deben seguir en todo momento todos los miembros del personal de la OMS. Se está elaborando nuevo material de capacitación en torno al Código para reforzar las normas éticas que el personal de la OMS debe acatar y para fomentar su concienciación sobre sus deberes y obligaciones.

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

28. Entre finales de 2017 y principios de 2018 se realizó en toda la Organización una encuesta sobre la cultura de la OMS para examinar tres dimensiones institucionales (alineación, ejecución y renovación) y su correlación con nueve resultados (dirección, rendición de cuentas, coordinación y control, orientación externa, liderazgo, innovación y aprendizaje, capacidades, motivación y entorno de trabajo). En la encuesta se definió la cultura institucional como la alineación hacia una visión y estrategia comunes, la forma de trabajar para mantener dichos valores y las prácticas que ayudan a todos los miembros del personal a adaptarse continuamente al cambiante entorno interno y externo.

29. Entre diciembre de 2017 y septiembre de 2021 se llevaron a cabo varias encuestas específicas dirigidas a todo el personal, vinculadas básicamente a importantes iniciativas de transformación (y a la evaluación de la transformación de la OMS). Los resultados se utilizaron para formular las recomendaciones de los grupos especiales en los ámbitos de interés y en el seguimiento de las principales esferas temáticas dentro del Año del Personal de la OMS (en particular la diversidad, la equidad y la inclusión, las modalidades de contratación, las trayectorias profesionales, la salud mental, la innovación, el teletrabajo y la salud y bienestar del personal.).

= = =