

Informe del Ómbudsman¹

1. El Ómbudsman² desempeña una función singular en el seno de la Organización en cuanto que interlocutor independiente y neutral cuyo cometido principal³ consiste en prestar asistencia confidencial e imparcial a los funcionarios y a otros miembros del personal que acuden voluntariamente a su Oficina para tratar cuestiones relacionadas con el trabajo. Un segundo cometido fundamental del Ómbudsman es detectar problemas, tendencias y patrones sistémicos y transmitir información ascendente a las principales partes interesadas. Cuando se tiene en cuenta su labor, pueden desencadenarse cambios positivos tanto a nivel individual como institucional. Estos cometidos complementarios, basados en los principios fundamentales en los que se sustenta la función del Ómbudsman, distinguen esta función de otras funciones de apoyo dentro de la Organización.
2. Como parte de sus responsabilidades en materia de rendición de cuentas ante el Consejo Ejecutivo,⁴ y sobre la base de las interacciones confidenciales que ha mantenido con las personas que han acudido a él y de sus conversaciones con las partes interesadas, en este informe se exponen brevemente las principales cuestiones sistémicas que se han observado en 2025, haciendo hincapié en los valores de la OMS en un momento de transición. El contenido del informe se basa en la información agregada que se ha extraído de los temas y tendencias que el Ómbudsman ha observado en los tres niveles de la Organización.

¹ El presente documento ha sido elaborado por la Oficina del Ómbudsman y Servicios de Mediación, en colaboración con todos los Ómbudsman regionales de la OMS. En el presente informe, el término «Ómbudsman» puede entenderse en referencia a la red colectiva de miembros del personal que trabaja en los servicios de Ómbudsman en toda la OMS.

² Actualmente se utilizan distintos nombres o cargos para referirse a este puesto, en particular en inglés. No obstante, en la 37.ª reunión del Comité de Programa, Presupuesto y Administración del Consejo Ejecutivo, la Secretaría se comprometió a utilizar, en inglés, una denominación neutra en términos de género (véase el documento EB152/4).

³ Véase el artículo 1215.5 del Reglamento del Personal. Véase también el anexo al documento EB152/INF./3 para conocer la información general sobre la función del Ómbudsman y la estructura de sus servicios.

⁴ El presente documento se somete a consideración de conformidad con las conclusiones extraídas por el Consejo en su 141.ª reunión, celebrada en junio de 2017, en relación con la recomendación de la Dependencia Común de Inspección de las Naciones Unidas de que todos los órganos legislativos del sistema de las Naciones Unidas «faciliten que el [Ó]mbudsman les informe periódicamente sobre los problemas sistémicos que hayan podido detectar» (véase el documento EB141/2, examinado por el Consejo en su 141.ª reunión, y el documento EB141/2017/REC/1, actas resumidas de la primera sesión, sección 6). Este informe se viene presentando al Consejo desde 2018.

3. El año 2025 bien podría quedar registrado como el más difícil en la historia de la OMS. De hecho, se ha caracterizado por recortes presupuestarios sin precedentes. Ante esta situación y la crisis subsiguiente, la Organización ha tomado medidas para reevaluar su enfoque estratégico y financiero y su organigrama. Ya en enero de 2025 se introdujeron medidas de reducción de costos y mejora de la eficiencia con relación al alineamiento estratégico de la financiación disponible con las prioridades fundamentales. Se puso en marcha un ejercicio general de establecimiento de prioridades y reajuste para determinar las esferas de interés fundamentales y orientar las decisiones en materia de recursos humanos.
4. En el momento de redactar el presente informe, estos procesos siguen en curso. Si bien es demasiado pronto para extraer conclusiones definitivas sobre su aplicación y sus repercusiones, cabe trasladar algunas observaciones sobre las cuestiones sistémicas que han surgido aun cuando estos procesos sigan en marcha y la Organización esté en proceso de transición a sus nuevas estructuras en los tres niveles.
5. Durante este periodo se han llevado a cabo numerosas iniciativas positivas. Ya en abril de 2025 se introdujo un centro de apoyo a la transición del personal dentro de la plataforma para un entorno de trabajo respetuoso, seguro y saludable. La función de coordinación del Programa a favor del Respeto en el Trabajo ha sido esencial a la hora de garantizar el apoyo al personal, mediante información práctica y las herramientas y el apoyo psicosocial necesarios para afrontar la transición, por parte de diversos servicios, como el Departamento de Recursos Humanos y Gestión del Talento, la Asociación del Personal, los consejeros del personal, los Servicios de Salud y Bienestar del Personal, la oficina de Ética, la unidad de Pensiones y Seguro Médico del Personal, y los Ómbudsmen en la Sede y en las regiones. De cara al futuro, es fundamental desarrollar una estrategia común sobre la forma en que estos diversos servicios prestarán apoyo al personal durante los difíciles meses que se avecinan. Se producirá una tensión entre la necesidad de movilizar a los equipos recién configurados y la necesidad de tratar con empatía al personal que solo permanecerá en la Organización durante unos meses más y aprovechar sus conocimientos teóricos y prácticos. También será esencial dotar a los gestores y a los equipos de aptitudes para la resolución de conflictos, el diálogo y la cortesía, aplicar procesos de formación de equipos y controles periódicos del ambiente de trabajo, y llevar a cabo diferentes actividades para fortalecer la moral.
6. El Ómbudsman desea recalcar que, durante este año tan difícil, la OMS no ha cedido a la considerable presión a la que se ha visto sometida para aplicar rápidamente medidas que podrían ser convenientes desde el punto de vista financiero a corto plazo, pero que, en última instancia, entrarían en contradicción con los valores fundamentales de la OMS. Antes bien, sin dejar de mantener la prudencia desde el punto de vista financiero, la OMS se ha esforzado por guiarse por las políticas vigentes e incluso ha elaborado algunas políticas nuevas para tratar cuestiones críticas que ha planteado el personal, especialmente las que conciernen a la capacidad de garantizar el bienestar de sus familias durante estos momentos de transición. Se han hecho esfuerzos para tratar al personal de manera humana y abordar los problemas a medida que surgen, lo que denota que se han aplicado las prácticas adecuadas.

7. No obstante lo expuesto anteriormente, debido a su perspectiva única, moldeada por sus interacciones con quienes acuden a sus servicios y las partes interesadas principales, el Ómbudsman quisiera poner de relieve la dificultad que reviste la conciliación de los distintos puntos de vista en la compleja situación actual. Dependiendo de la ubicación de cada actor dentro de la Organización, de su cargo y funciones, y de cómo se vean afectados exactamente, es probable que sus experiencias difieran y que fácilmente se pueda correr el riesgo de que la Organización sufra una creciente escisión de un «nosotros contra ellos».
8. Por ejemplo, aunque todas las funciones de apoyo y los comités han trabajado arduamente para mantener la equidad y la coherencia, la experiencia del personal que espera saber qué pasará con sus carreras profesionales ha chocado en ocasiones con los principios rectores de consulta, transparencia y diálogo. Los informes presentados al Ómbudsman han puesto de relieve la falta de trato digno y respetuoso al personal, los conflictos interpersonales, la baja moral derivada de un ambiente de trabajo difícil y el daño a la reputación debido a los rumores. También se han expresado al Ómbudsman incertidumbres respecto del ejercicio de «asignación y vinculación», así como percepciones de favoritismo que, en opinión del personal, podrían haber conducido a la supresión de puestos. Todo esto, combinado con la dura realidad de la escasez de puestos y recursos, ha repercutido en la energía de algunos miembros del personal..
9. Al examinar la vida institucional desde la perspectiva de los valores de la OMS, el Ómbudsman observa una tendencia particularmente preocupante que no es nueva, pero que parece haber adquirido una dimensión cada vez más problemática, a saber, la repetición de declaraciones de valor que no reflejan la experiencia vivida por algunas personas. De cara al futuro, esta brecha entre el discurso oficial, por un lado, y la experiencia práctica, por otro, ofrece una oportunidad concreta para mejorar la calidad de las consultas, la comunicación de las razones operacionales y científicas que sustentan las decisiones cruciales sobre los programas y los puestos, y el diálogo más allá del intercambio de información en línea y durante las reuniones generales públicas.
10. Cuando la Organización establece claramente las normas y políticas que se aplicarán y puede demostrar posteriormente que ha respetado ese marco jurídico, se genera confianza y la buena voluntad sigue siendo un sello distintivo de las relaciones entre el empleador y el empleado. Esto es especialmente cierto en ámbitos donde existe ambigüedad, y al hacerlo se mantiene la credibilidad de la Organización. Cuando las políticas reflejan los valores de la OMS, incluso a expensas de un costo económico, el personal reconoce la integridad de ese enfoque. Debe prestarse especial atención a explicar detalladamente las enmiendas, los cambios en las políticas y los motivos de las excepciones, a fin de evitar malentendidos e incluso conflictos, y mantener la confianza.
11. Ante una transición organizativa, la responsabilidad de la OMS va más allá de la aplicación de cambios estructurales para incluir el trato ético y humano de todos los miembros del personal afectados por esos cambios. Teniendo en cuenta los cambios que se están produciendo con la reforma actual de los contratos, esta compleja situación debería dar lugar a una reflexión más profunda sobre lo que se ofrece a las personas con distintos tipos de contrato que llevan trabajando para la Organización un largo periodo de tiempo y que de pronto se encuentran sin empleo y sin una red de seguridad financiera. El Ómbudsman ha observado que la forma en que la Organización asume esta responsabilidad tiene un profundo efecto en la confianza, la moral y el bienestar general del personal.
12. Como resultado del proceso de reordenación de prioridades, muchos colegas han recibido noticias adversas que darán lugar a cambios imprevistos en la orientación de sus carreras. De pronto se han visto en la necesidad de comprender claramente las decisiones, los procedimientos

correspondientes y sus derechos, y han informado de dificultades para encontrar la información pertinente en la intranet de la OMS. Al dirigirse a la Administración, el personal ha informado en ocasiones de que la información recibida no satisfacía sus necesidades y de que se sentían invisibles y desatendidos. Además, los intentos de obtener información más detallada han dado lugar cada vez más a que se aconseje al personal que utilice los procedimientos oficiales para obtener respuestas exhaustivas. Este enfoque contradice la postura de la Organización de apoyar «primero la resolución oficiosa».

13. Si bien la Administración se ha mostrado dispuesta a colaborar con el Ómbudsman cuando este ha planteado sus preocupaciones y propuesto soluciones, podría ser beneficioso examinar cómo colaborar más activamente con el Ómbudsman para evitar que el personal tenga que recurrir a mecanismos oficiales para obtener respuestas exhaustivas a sus consultas y reclamaciones. Facilitar al Ómbudsman información que pueda servir para disipar las preocupaciones sobre posibles fallos en las políticas y procedimientos podría tener un efecto positivo en el personal y reduciría el costo que supondría para la Organización un elevado número de reclamaciones.

14. Resulta lamentable observar que el temor a las represalias sigue siendo una preocupación constante para el personal, incluso cuando se plantea recurrir a los procedimientos oficiales. El personal que ha presentado denuncias por acoso u otras formas de conducta indebida contra personas que, según ellos, han permanecido en la Organización, ha expresado su preocupación por el hecho de que presentar una denuncia ha dado lugar a la rescisión de su contrato o podría dar lugar a una relación laboral muy difícil con el presunto infractor si ambos siguen empleados. Estos temores persisten, a pesar de las numerosas intervenciones y comunicaciones dirigidas al personal para garantizarle que estará protegido. Una reflexión más profunda sobre las formas de mejorar los vínculos entre los sistemas oficiosos y oficiales podría ayudar a abordar la cuestión persistente de las represalias.

15. Conscientes de los retos que se avecinan, se observa con preocupación que en 2025 se ha producido una drástica reducción en el número de Ómbudsman profesionales en la Organización. En la actualidad, solo hay un Ómbudsman en la Oficina del Ómbudsman y Servicios de Mediación que presta apoyo a los empleados de todos los lugares de destino en que hay sede (incluidos el Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer, el Centro Internacional de Cálculos Electrónicos de las Naciones Unidas y el Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/Sida). Además, solo las oficinas regionales para las Américas, Europa y el Mediterráneo Oriental cuentan con un Ómbudsman a tiempo completo. Las restantes oficinas regionales para África, Asia Sudoriental y el Pacífico Occidental tienen actualmente vacante el puesto de Ómbudsman a tiempo completo, sin que se hayan anunciado planes de contratación de un Ómbudsman a tiempo completo para cada uno de los puestos. La considerable reducción de la red de personal de Ómbudsman contradice el compromiso declarado de la Organización de poner esta función a disposición de todo el personal de la Organización. También supone un riesgo para la Organización si se tiene en cuenta que, en todas las regiones, e incluso en la Sede, hay otras funciones de apoyo fundamentales que apenas cuentan con personal o carecen por completo de este. Debe considerarse prioritario cubrir los puestos de Ómbudsman actualmente vacantes en las oficinas regionales. Esto es fundamental para mejorar la moral del personal, la confianza y el bienestar general en el lugar de trabajo.

16. En última instancia, la responsabilidad de la Organización no es solo gestionar el cambio, sino hacerlo de manera que se respete la humanidad de su personal y se reflejen sus valores fundamentales. Esta responsabilidad no se limita a la Organización; es deber de todo miembro de la Organización actuar con integridad y defender los valores de la OMS. Ante las restricciones financieras y la reestructuración, la verdadera medida de todos quienes trabajan en una organización radica en cómo se comporta cada individuo en tiempos de cambio.

17. El Ómbudsman reconoce con agradecimiento los importantes esfuerzos que la Organización y su personal han realizado durante este periodo sin precedentes y está dispuesto a colaborar con todas las partes interesadas para estudiar futuras posibilidades de mejora.
