



World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي

Junta Ejecutiva

Período de sesiones anual
Roma, 18-22 de junio de 2018

Distribución: general

Fecha: 7 de mayo de 2018

Original: inglés

Tema 4 del programa

WFP/EB.A/2018/4-C

Informes anuales

Para examen

Los documentos de la Junta Ejecutiva pueden consultarse en el sitio web del PMA (<https://executiveboard.wfp.org>).

Informe Anual de la Oficina del Ombudsman correspondiente a 2016

Proyecto de decisión*

La Junta toma nota del documento titulado "Informe Anual de la Oficina del Ombudsman correspondiente a 2016" (WFP/EB.A/2018/4-C).

* Se trata de un proyecto de decisión. Si desea consultar la decisión final adoptada por la Junta, sírvase remitirse al documento relativo a las decisiones y recomendaciones que se publica al finalizar el período de sesiones.

Coordinadora del documento:

Sra. G. Kluck
Directora
Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación
Tel.: 066513-2024



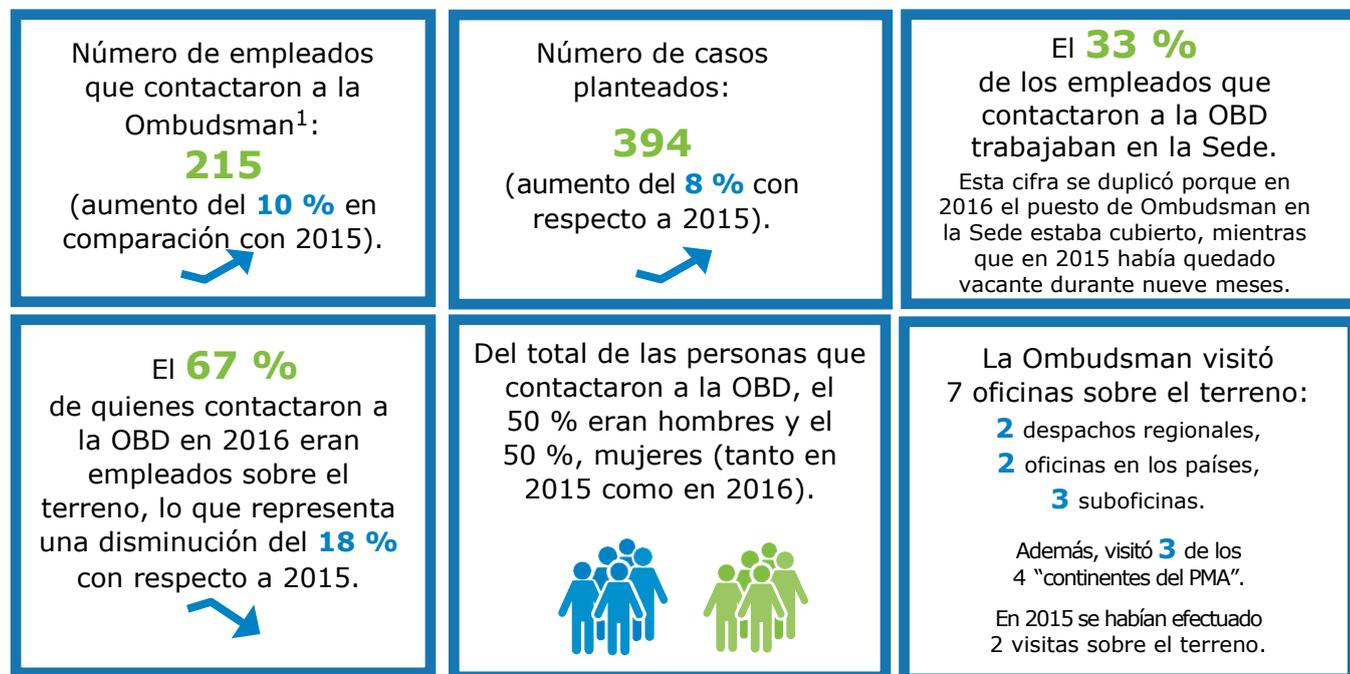
Oficina del Ombudsman

Informe resumido de 2016

INFORME RESUMIDO DE 2016

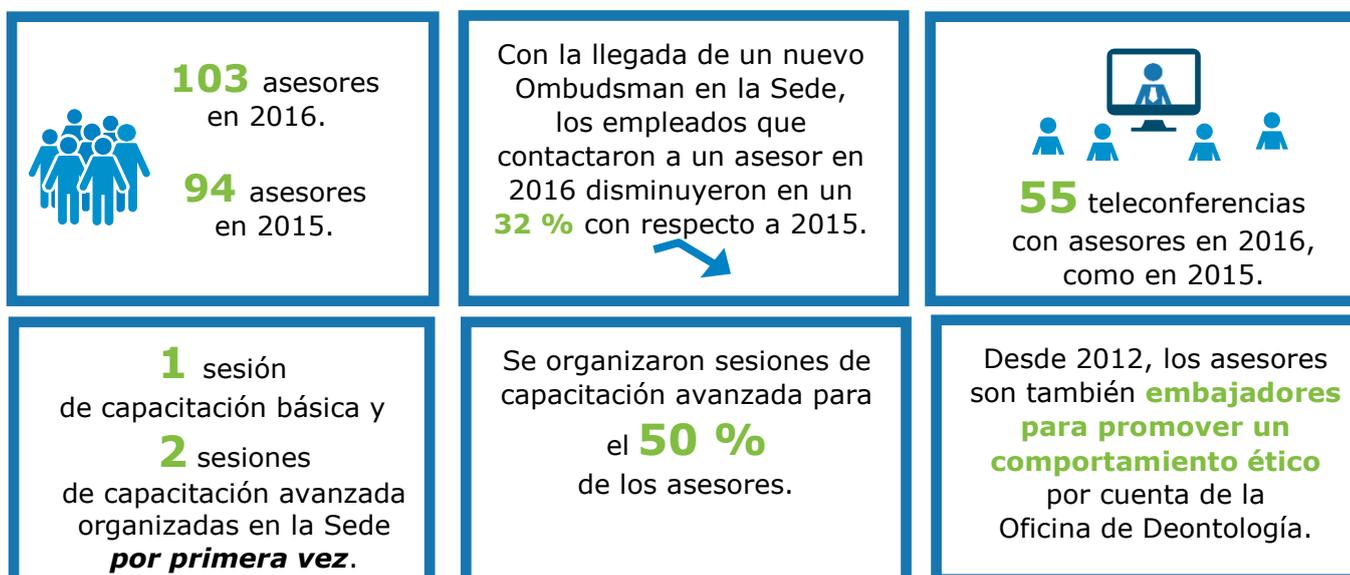
El presente informe versa sobre los aspectos más destacados de las actividades realizadas bajo el liderazgo de Gabrielle Kluck, Directora de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación (OBD), quien asumió sus funciones en el PMA en febrero de 2016.

2016 en síntesis:



Red de asesores para un entorno laboral respetuoso

La Red de asesores para un entorno laboral respetuoso de la OBD está diseñada para ayudar a los empleados que trabajan sobre el terreno a acceder a los procedimientos informales de solución de conflictos. Estos asesores son, en su mayor parte, miembros del personal nacional designados por sus compañeros de trabajo en cuanto personas de confianza que actúan con neutralidad. Trabajan según los mismos principios del Ombudsman y brindan orientación sin intervenir directamente.



¹ Son empleados los miembros del personal, los consultores, los pasantes, los voluntarios y los titulares de contratos de servicios y acuerdos de servicios especiales.

PRINCIPALES CUESTIONES PLANTEADAS EN 2016

Categorías principales

Las cuestiones planteadas al Ombudsman recaen en las categorías estándar definidas por la International Ombudsman Association.

El **83 %** de las cuestiones planteadas por los empleados puede clasificarse en cuatro categorías:



1. Relaciones de evaluación



2. Perspectivas de carrera y crecimiento profesional



3. Cuestiones relacionadas con la organización, la estrategia y el cometido



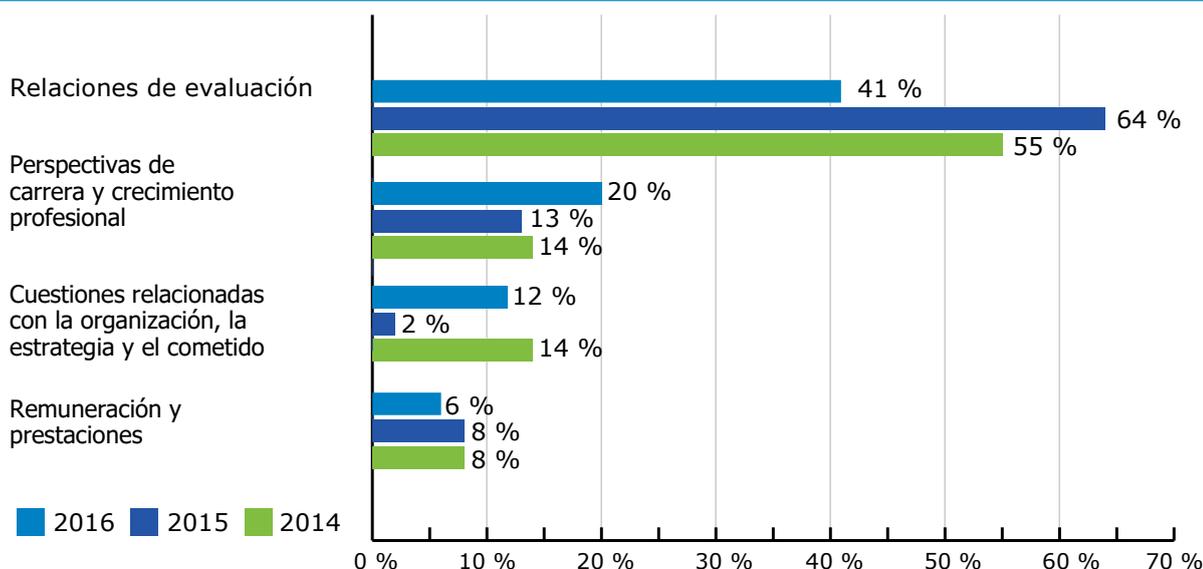
4. Relaciones entre colegas y homólogos



CATEGORÍAS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS AL OMBUDSMAN:

1. Remuneración y prestaciones.
2. Relaciones de evaluación.
3. Relaciones entre colegas y homólogos.
4. Perspectivas de carrera y crecimiento profesional.
5. Cuestiones de tipo jurídico, reglamentario, financiero y de cumplimiento.
6. Seguridad, salud y entorno físico.
7. Servicios y administración.
8. Cuestiones relacionadas con la organización, la estrategia y el cometido.

Categorías de cuestiones en 2014-2016 Comparación de datos



En 2016, los empleados que se pusieron en contacto con la Ombudsman para plantearle cuestiones relativas a las relaciones de evaluación disminuyeron en un 23 % respecto del año anterior, mientras que las cuestiones relacionadas con la organización, la estrategia y el cometido aumentaron de forma pronunciada, del 2 % al 12 %, hasta alcanzar casi el nivel de 2014.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La OBD, mediante sus servicios informales de solución de conflictos, contribuye a mejorar “el estado de preparación institucional para implementar la Agenda 2030”. Los seis objetivos estratégicos de la OBD son:

1. Crear conciencia de que la OBD es el *primer lugar seguro* al que los empleados de *todas* las categorías pueden recurrir *sea cual sea* el problema con que se enfrentan en su lugar de trabajo.
2. Crear conciencia de que la OBD también presta servicios para atender a las necesidades específicas de los directores y supervisores.
3. Aumentar la eficiencia dentro del PMA: al reducir los conflictos y aumentar las competencias en materia de gestión de conflictos se dispone de más tiempo para el mandato del PMA.
4. Incrementar la eficacia de los empleados del PMA, porque con unas relaciones de trabajo y un clima laboral más armoniosos se da rienda suelta a
 - La creatividad y las capacidades para resolver los problemas.
5. Disminuir el riesgo para la reputación del PMA derivado de las desavenencias en los equipos, la rotación del personal y la pérdida de productividad, interviniendo activamente en situaciones de conflicto.
6. Contribuir a resolver cuestiones generales y sistémicas y formular recomendaciones sobre cómo resolverlas, aplicando un enfoque interdisciplinario que incluya oficinas y dependencias tales como la Oficina del Director Ejecutivo, la Oficina de Servicios Jurídicos, la Oficina de Deontología, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Bienestar del Personal, la Dirección de Seguridad, la Oficina de Género y la Oficina del Inspector General y de Servicios de Supervisión.

CONFLICTOS: PROBLEMAS OCASIONADOS POR DESAVENENCIAS, UN ESTILO RUDO DE GESTIÓN Y EL HOSTIGAMIENTO, INCLUIDOS EL ACOSO Y LA VIOLENCIA SEXUALES.



PILARES BÁSICOS

Al adherirse a los principios del Ombudsman —confidencialidad, neutralidad e imparcialidad, independencia e informalidad—, la OBD consigue sus seis objetivos estratégicos fundamentando su labor en algunos pilares básicos, que son las esferas de actividad que le permiten ayudar a individuos y equipos a aumentar sus competencias relacionales y a resolver sus problemas y conflictos, y al PMA y a su personal directivo a hacer frente a los problemas sistémicos.

1. Encuentros individuales:

conversaciones confidenciales con las que se identifican los problemas y se estudian posibles soluciones. También pueden señalarse a la atención del Ombudsman o de los asesores cuestiones que afectan a grupos de empleados o equipos.

2. Fomento de la capacidad de solución de conflictos: el objetivo de la prestación de orientación personalizada de la Oficina del Ombudsman consiste en que los empleados adquieran por sí mismos las informaciones y las competencias que necesitan para abordar mejor los problemas con que se enfrentan y ser más eficaces y conseguir mejores resultados.

LISTA DE ORIENTADORES DE LA OBD

La OBD tiene una lista de orientadores para aquellos empleados que deseen emprender un proceso de orientación personalizada.

Los orientadores de la OBD están preparados para trabajar con grupos y equipos y ayudarlos a mejorar sus dinámicas relacionales y, por tanto, sus resultados.

Son personas que han acumulado una larga experiencia en su campo, gozan de sólida reputación y disponen de un amplio conjunto de competencias.

En 2016 recurrió a este servicio una amplia gama de empleados del PMA, desde los niveles subalternos hasta los niveles de gestión y directivos.

3. Cuestiones sistémicas y cambio orgánico:

cuando se le comunica un problema, el Ombudsman adopta una perspectiva a vista de pájaro para captar las cuestiones sistémicas más amplias y generales subyacentes que deberían abordarse para introducir un cambio positivo en el PMA.

Los cambios orgánicos pueden ir desde la mejora de las políticas hasta la simplificación de la cooperación entre las dependencias, pasando por el mayor conocimiento de determinados problemas para adoptar las medidas pertinentes.

4. Mediación: la OBD presta servicios de mediación a los empleados del PMA. La mediación es una intervención eficaz para resolver las diferencias y conflictos laborales. Es un procedimiento confidencial e informal en el que las partes tratan de resolver el conflicto con la ayuda de una tercera parte neutral denominada “mediador”.



DIPLOMACIA ITINERANTE

La diplomacia itinerante es una forma de mediación en la que el Ombudsman se pone en contacto con una de las partes en nombre de la otra y viceversa para resolver un conflicto o desacuerdo. Según el tipo de problema, esta forma de mediación puede evitar la confrontación directa o preparar a los interesados para que resuelvan la cuestión por sí mismos.

COSTO DE LOS CONFLICTOS

Por “costo de los conflictos” solemos entender los costos del litigio. Ahora bien, a estos se añaden otros ocho “costos ocultos” para el organismo en cuestión que no están relacionados directamente con los conflictos, pero que hay que tener en cuenta en el marco de la vida laboral normal.

Lo que el radar no detecta

Los conflictos no resueltos pueden representar el costo mayor que es posible reducir en toda organización, pero los directores y responsables evitan tener que encararlos y prefieren que sean otras dependencias del PMA, como la Dirección de Recursos Humanos, la Oficina del Inspector General o la OBD, las que se ocupen de los conflictos que se producen en sus equipos de trabajo.

El PMA se esfuerza continuamente por infundir en su fuerza de trabajo un alto sentido de la responsabilidad y el uso de mejores prácticas, para lo cual ha elaborado las herramientas necesarias. A veces, sin embargo, olvidamos que los conflictos son inevitables y se producirán en el trabajo, y que cuando se produzcan debemos responder adecuadamente y en el momento oportuno, aunque sea una tarea ardua. Tenemos que reconocer que existen conflictos entre nosotros, así como entre la finalidad de las políticas y su aplicación práctica, y que a veces decisiones que habíamos tomado en el pasado han tenido consecuencias que ahora chocan con nuestros objetivos. Por tanto, tenemos que afrontar la situación, ya sea que se trate de una política o de un enfoque; tenemos que mejorar nuestras competencias en materia de gestión de conflictos, y tenemos que hacer todos los esfuerzos posibles para mejorar las cosas y crear mayor cohesión dentro de nuestros equipos y a nivel institucional. De esta forma, mejoraremos la actuación del PMA a favor de nuestros beneficiarios.

8 COSTOS OCULTOS DE LOS CONFLICTOS

1. Pérdida de tiempo.
2. Decisiones menos eficaces.
3. Pérdida de empleados cualificados.
4. Ineficiencias en la reestructuración.
5. Menor motivación para trabajar.
6. Sabotajes y hurtos.
7. Absentismo.
8. Gastos de salud.

Recomendaciones de la Ombudsman:

1. Dar prioridad a la capacitación obligatoria de todos los empleados del PMA en competencias en materia de solución de conflictos.
2. Dejar claro que la solución de conflictos es una de las responsabilidades del personal directivo.
3. Adoptar medidas cuando en una determinada zona el número de empleados con licencia de enfermedad y la rotación del personal sean elevados.
4. Realizar entrevistas de fin de servicio para comprender las razones que llevan a dejar el PMA.



CUESTIONES SISTÉMICAS

Hay que destacar las tres cuestiones sistémicas siguientes:

1. Abuso de poder

La cultura del PMA se ha forjado en contextos de emergencia en los que se considera eficaz un estilo de gestión más autoritario y en los que los empleados desarrollan una mayor tolerancia a una cierta rudeza del personal directivo. La mayoría de los directores del PMA ejerce un estilo de liderazgo orientado a las personas, que adaptan a los diferentes contextos. No obstante, hay quienes hacen gala de una rudeza que perjudica el clima de trabajo y la moral de los empleados y, como consecuencia, la productividad se reduce, las tensiones aumentan y, en último término, el PMA puede perder talentos o dejar pasar oportunidades de innovación.

El radar del PMA muchas veces no detecta el abuso de poder, porque los directores prepotentes y abusivos suelen mantener buenas relaciones con sus supervisores y con los principales interesados. Y, si son eficientes, como suele ocurrir, obtendrán una buena evaluación de su actuación profesional (PACE), en la que no habrá constancia del mal trato infligido a los empleados. Luego, cuando esos directores cambian de destino y son ascendidos para ocupar otros puestos, los nuevos colegas se preguntan por qué el PMA no consigue cumplir su responsabilidad de crear un clima laboral favorable.

Las prácticas de contratación del PMA no hacen más que empeorar los casos de abuso de poder: este se vale de una gran cantidad de empleados con contratos de consultor y contratos de servicios, pero no les ofrece las mismas prestaciones ni ninguna seguridad laboral y puede despedirlos sin previo aviso ni explicación alguna.

Estas categorías de empleados son reacias a afrontar las situaciones de abuso de poder o a denunciar y oponerse a sus supervisores o compañeros prepotentes, porque su temor a las represalias está justificado. Además, el PMA también es reacio a afrontar los casos de abuso de poder y a facilitar

oportunamente retroinformación sobre el desempeño por diversas razones: el director puede sentir predilección por algunos empleados; puede ser que los empleados se nieguen a reconocer el impacto que tiene en ellos un comportamiento prepotente; o, a veces, no se sabe cómo abordar la situación. Y, en otros casos, no se ve la necesidad de actuar.

Recomendaciones:

1. El personal directivo del PMA tiene que reflexionar seriamente sobre cómo trata, o ignora, el comportamiento abusivo y prepotente de los responsables y supervisores, y elaborar un método holístico tanto para la prevención como para la gestión eficaz de los casos de abuso.
2. Aplicar un sistema de evaluación integral (de 360º) del desempeño para los supervisores y los superiores jerárquicos (supervisores de segundo nivel) y establecer las medidas correctivas necesarias.
3. Impartir formación personalizada a los responsables y supervisores para que aprendan a alentar a sus empleados, desarrollar su potencial y superar sus deficiencias de desempeño mediante asesoramiento y capacitación en el empleo.
4. Facilitar cuanto antes y con franqueza observaciones sobre el desempeño para permitir la introducción de cambios y evitar problemas en el futuro.
5. Reevaluar la necesidad de contratar a empleados con contrato de consultor, contrato de servicios y acuerdos de servicios especiales, así como los criterios utilizados.



2. Acoso y violencia sexuales

En 2016, el PMA llevó a cabo una campaña de "tolerancia cero" para acabar con el acoso y la violencia sexuales y con la explotación y los abusos sexuales contra los beneficiarios.

La Ombudsman fue contactada por víctimas de acoso y violencia sexuales en el lugar de trabajo que querían saber dónde y cómo podían denunciar oficialmente sus casos. No obstante, parece que las víctimas no confiaban en que sus reclamaciones se tomaran en serio y se tramitaran de forma confidencial y con profesionalidad, o en que pudieran gozar de protección contra las represalias o la ridiculización. Además, la política en materia de hostigamiento, acoso sexual y abuso de autoridad, de junio de 2011, contenía algunas cláusulas que las desalentaba de seguir adelante. No era esa la intención de la campaña de tolerancia cero. El PMA necesita una política y una cultura que favorezcan y hagan efectiva la tolerancia cero.

La Ombudsman investigó la magnitud del acoso y la violencia sexuales en las operaciones de asistencia humanitaria, así como las posibilidades de actualizar la política. A principios de 2017, la OBD se reunió con representantes de las dependencias encargadas de recursos humanos, servicios jurídicos, deontología, seguridad, género, inspección general, investigaciones, auditoría y bienestar con objeto volver a redactar juntos la política y planificar una acción multidisciplinaria a favor del cambio orgánico. Una política no puede cambiar por sí sola el comportamiento. Este solo podrá cambiar con el convencimiento y el compromiso personales a todos los niveles.

Dos organizaciones² han realizado encuestas sobre las experiencias de acoso y violencia sexuales entre los trabajadores de asistencia humanitaria. Las cifras son impactantes. Los resultados disponibles en sus sitios web indican que la mayoría de los encuestados experimentaron acoso y violencia sexuales; que los responsables eran principalmente colegas de la víctima, y que un número considerable de encuestados había sufrido más de un episodio durante su carrera. Las encuestas también indican que son pocas las víctimas que denuncian estos casos, y muchas menos están satisfechas de cómo sus organizaciones tramitaron sus denuncias.

Además, hay una preocupación común: *"Sigue siendo una práctica habitual ascender o trasladar a los autores, mientras que las víctimas son despedidas o, debido a un ambiente laboral hostil, renuncian"*. (Fragmento extraído de ReportTheAbuse.org)

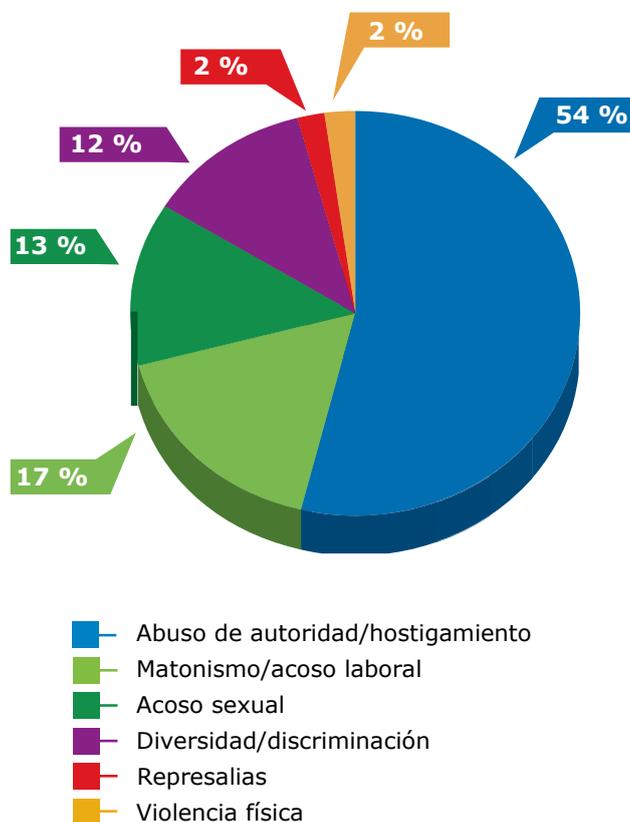
Al parecer, en el PMA se desconoce la frecuencia y el carácter de los actos de acoso y violencia sexuales de que son víctimas sus empleados. El personal directivo y la dirección superior del PMA tienen que reconocer que este problema se da en las operaciones de ayuda humanitaria y, por lo tanto, han de adoptar medidas para que los empleados sepan cómo y a quién recurrir para recibir ayuda y para abordar los casos inmediatamente. De lo contrario, seguirá produciéndose esta grave forma de abuso, lo mismo que el silencio de las víctimas.

² Véanse los siguientes enlaces: <http://www.reporttheabuse.org> y <http://www.humanitarianwomensnetwork.org>.

Recomendaciones:

1. Elaborar una mejor **política en materia de hostigamiento, acoso sexual y abuso de poder, con el marco correspondiente.**
2. Crear una **política en materia de protección contra represalias** más sólida para quienes denuncian casos de acoso y violencia sexuales.
3. Asignar a estos casos investigadores específicos y dar prioridad a su seguimiento.
4. Capacitar al personal de seguridad para intervenir con delicadeza ante casos de acoso y violencia sexuales.
5. Incluir el problema del acoso y la violencia sexuales en los cursos obligatorios de capacitación del PMA de todos los niveles, a fin de que todos conozcan sus responsabilidades y de qué posibilidades disponen para defenderse.
6. Crear una cultura en la que los empleados se sientan respaldados a la hora de denunciar y hacer frente a los casos de acoso y violencia sexuales.
7. Asegurarse de que en la Encuesta mundial al personal³ se incluye preguntas sobre acoso y violencia sexuales.
8. Llevar a cabo una encuesta especial sobre acoso y violencia sexuales, no solo sobre su frecuencia y naturaleza, sino también sobre lo que los empleados necesitan del personal directivo del PMA y de sus compañeros para reducir al mínimo el número de casos y romper el silencio, y para que el PMA comience a adoptar medidas.

Casos de hostigamiento, acoso sexual y abuso de poder



Aproximadamente el 25 % de todos los casos presentados a la Ombudsman en 2016, o sea, 54 en total, estaban relacionados con el hostigamiento, el acoso sexual y el abuso de poder. Estos casos incluían tanto el abuso de poder como el acoso y la violencia sexuales. En el gráfico se indican los porcentajes correspondientes a esas tres subcategorías.

³ La última Encuesta mundial al personal se realizó en abril de 2015.

3. Liderazgo

El PMA carece de un sistema global de capacitación o tutoría que prepare adecuadamente a los empleados para ocupar cargos directivos. Esto da lugar a diferentes interpretaciones de lo que se entiende por "buena gestión". Sería útil que el PMA compartiera una misma visión de las competencias que necesita para responder a las exigencias de eficiencia y eficacia, trabajando en distintos contextos y sobre todo en situaciones de emergencia, para poner fin al hambre de aquí a 2030.

Recomendaciones:

1. Determinar las competencias necesarias para el personal directivo del PMA y utilizar la retroinformación de los empleados de contratación internacional y nacional.
2. Confeccionar una trayectoria profesional, con evaluaciones periódicas, para llegar a crear una sólida capacidad de dirección.
3. Centrarse en las competencias individuales: saber escuchar para comprender, capacidades de orientación personalizada, sensibilización en materia de género, capacidad de autorreflexión y capacidades de gestión y resolución de conflictos.
4. Capacitar a todos los empleados sobre cómo mantener conversaciones difíciles sobre la asignación de tareas y las expectativas laborales, el PACE, los problemas laborales y los asuntos relacionados con la deontología y la integridad.
5. Utilizar programas para el fomento de la diversidad y la inclusión, no solo con el fin de crear conciencia al respecto, sino también para que los empleados se comprometan a actuar y rindan cuentas de su labor.

RECOMENDACIONES DE LA DEPENDENCIA COMÚN DE INSPECCIÓN

En 2015, la Dependencia Común de Inspección (DCI) del sistema de las Naciones Unidas examinó⁴ las oficinas del Ombudsman de varios órganos y organismos, como la Secretaría de las Naciones Unidas, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, la Organización Internacional para las Migraciones, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y el PMA.

Según la DCI, "[l]as plantillas y los presupuestos de las oficinas de los Ombudsman son insignificantes desde el punto de vista de las organizaciones. Aunque, según muchas estimaciones, la labor de las oficinas de los Ombudsman reduce considerablemente los gastos, las organizaciones no están invirtiendo recursos suficientes en ellas. Por el contrario, sus presupuestos están sujetos a recortes profundos y rutinarios". (Resumen)

Desafortunadamente, la OBD fue objeto de este tipo de recortes en 2016.

Al mismo tiempo, la DCI señala que "[d]ebido a su amplia comprensión de la cultura institucional y su singular posición como "ojos y oídos" de la organización, algunos Ombudsman hacen recomendaciones para cambiar las políticas o las prácticas en relación con los problemas sistémicos encontrados. Como resultado de todo ello, también está surgiendo la figura del Ombudsman como un promotor del cambio". No obstante, "[e]n el examen se observó que la mayoría de las oficinas de los Ombudsman adolecen de escasez de personal y soportan una pesada carga de gestión de casos, lo que les deja muy poco tiempo para ocuparse de cuestiones sistémicas".

La OBD se encuentra en una situación de dificultad parecida porque debe gestionar una pesada carga de trabajo, que podría triplicarse si aumentaran las actividades de promoción y las visitas. Al mismo tiempo, hay muchos problemas sistémicos que atender en diferentes niveles, para lo cual hay gran

capacidad, pero recursos insuficientes. Aunque hubo una propuesta de inversión para la creación de un puesto de categoría P-4, solo se recibió una pequeña cantidad de fondos adicionales, con los que al final de 2016 la OBD contrató a un consultor a tiempo parcial en calidad de Oficial de Resolución de Conflictos y, entre tanto, se volvió a presentar la propuesta de inversión para crear un puesto a tiempo completo.

Del total de ocho recomendaciones de la DCI, las más importantes para el PMA son las siguientes:

Recomendación 5: "Se recomienda que los órganos legislativos de todas las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas hagan que el Ombudsman les informe sobre los problemas sistémicos".

Medida adoptada: el Informe Anual de 2015 del Ombudsman del PMA se distribuyó a la Junta Ejecutiva para información, mientras que el presente informe se distribuirá para examen.

Recomendación 6: "...solicitar a los Ombudsman que incluyan en los planes estratégicos de sus oficinas la certificación y la formación continua de quienes desempeñen esa función".

Medida adoptada: la OBD invierte tiempo y esfuerzos para mantenerse al corriente de las novedades de su profesión, así como para contribuir a su promoción.



⁴ Véase el siguiente enlace: <https://undocs.org/es/JIU/REP/2015/6>.

MEDIDAS DE CARA AL FUTURO

Cuestiones sistémicas: uno de los pilares centrales de la labor de la OBD consiste en señalar a la atención del personal directivo del PMA las cuestiones sistémicas para que se adopten las medidas pertinentes, facilitándole retroinformación y formulando recomendaciones. La Ombudsman tiene mucho interés en continuar el diálogo sobre el cambio orgánico con miras a fortalecer el PMA de modo que este pueda cumplir su mandato de poner fin al hambre de aquí a 2030.

Visitas sobre el terreno: para permitir el acceso de todos los empleados del PMA a nuestros servicios, la Ombudsman seguirá viajando a los lugares de destino sobre el terreno, incluidas las suboficinas.

Red de asesores: los asesores cumplen una función importante para aliviar las tensiones y los conflictos sobre el terreno y actúan como un sistema de alerta temprana para el Ombudsman. La Red de asesores se reforzará mediante el intercambio, entre los organismos de las Naciones Unidas, de las mejores prácticas en materia de nombramiento y capacitación de nuevos asesores, y brindando mayores orientaciones a los asesores gracias al fortalecimiento de las funciones del Coordinador de la Red.

Mediación interna: la Ombudsman, quien en 2016 observó que con los procedimientos de mediación interna podía resolverse un mayor número de problemas, recomienda que los directores intervengan más activamente en dichos procedimientos. La OBD tiene previsto impulsar el recurso a la mediación dando a conocer más ampliamente este servicio y mejorando su disponibilidad.

Acoso sexual: en abril de 2017, el grupo de trabajo en materia de hostigamiento, acoso sexual y abuso de poder comenzó a modificar la política actual y a añadir un plan de cambio cultural

dentro del PMA sobre dichos problemas. Las puertas de la Oficina del Ombudsman están siempre abiertas para los empleados que sean víctimas de estos actos. La OBD se compromete a evaluar las mejores opciones para cada situación. Al mismo tiempo, la Ombudsman determinará las cuestiones sistémicas generales y formulará recomendaciones al personal directivo y a las oficinas pertinentes del PMA para que promuevan cambios estructurales y culturales.

Competencias en materia de solución de conflictos: fortalecer las competencias en la esfera de la solución de conflictos es uno de los principales pilares de la labor de la Oficina del Ombudsman. El próximo año, su sistema de prestación de orientación personalizada y su lista de orientadores seguirán permitiendo a la OBD prestar servicios fundamentales a los empleados. La OBD está tratando de aportar ideas para la creación de un programa consolidado de perfeccionamiento del personal directivo en todo el PMA y de potenciar la capacidad de liderazgo a nivel institucional en lo relativo a la gestión eficaz de los conflictos en el entorno laboral.

Capacidad de la OBD: en general, la experiencia ha demostrado que la “tasa de recurso a los Ombudsman” —es decir, el porcentaje de empleados de una organización que puede recurrir a sus servicios en un año— oscila entre el 2 % y 5 %, según la capacidad y la accesibilidad de la oficina en cuestión. Dado que el PMA tiene más de 15.000 empleados, la OBD podría gestionar 750 casos por año, mientras que en 2016 tramitó 215 casos.

Además, en el informe de la DCI sobre los servicios de los Ombudsman del sistema de las Naciones Unidas se indica que un Ombudsman puede tramitar un máximo de 150 casos por año y que un mayor número de casos iría en detrimento de su aportación al cambio orgánico mediante la labor de retroinformación y formulación de recomendaciones sobre los problemas sistémicos. Por consiguiente, la Oficina del Ombudsman del PMA sigue buscando personal adicional para poder cumplir plenamente su mandato.



La OBD recibirá con agrado cualquier observación sobre las conclusiones de este informe y sobre sus actividades, servicios y mandato.

Para contactar con la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación:

Programa Mundial de Alimentos, Despacho 1y10
Via Cesare Giulio Viola, 68/70
Parco dei Medici
00148 Roma (Italia)

Correo electrónico: ombudsman@wfp.org
Tel.: +39 06 6513 2024 Ombudsman
Tel.: +39 06 6513 2306 Asistente