



INTERVENCIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE PERSONAL DE LA OPS/OMS

1. La Asociación de Personal de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) desea agradecer a los Miembros del Comité Ejecutivo su interés en los asuntos relacionados con las actuales condiciones de trabajo del personal en conformidad con las disposiciones de la administración pública internacional. Asimismo, reiteramos nuestro compromiso con los mandatos de la Oficina Sanitaria Panamericana (la Oficina). En este contexto, la relación de trabajo entre la Asociación de Personal y la Gerencia Ejecutiva de la Oficina es positiva y de colaboración para el buen desempeño de la gestión, e impulsa los valores institucionales en un ambiente respetuoso de trabajo. Adicionalmente, deseamos hacer una especial mención al esfuerzo de la Dirección de la Oficina para fortalecer la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas, que ha incluido avances como la definición de indicadores de desempeño en varias funciones facilitadoras.
2. Esta intervención, como representante electa de la Asociación de Personal, se realiza luego de un proceso de consulta con los funcionarios mediante los mecanismos establecidos, ya sean asambleas o encuentros con nuestros representantes de personal ubicados en las oficinas en los países y los centros panamericanos. Los temas se han agrupado en dos ejes: *a)* la salud y el bienestar del personal; y *b)* el sistema de justicia interna. Estos son temas recurrentes en la agenda de la Asociación y están relacionados, ya que tienen un impacto directo en el ambiente de trabajo, los funcionarios y el personal en general.
3. La Asociación considera que la percepción del ambiente del lugar de trabajo se sustenta en la capacidad que tenga la institución de gestionar y resolver conflictos, entre otras cosas. Es notorio que muchas personas toman decisiones sobre la permanencia o no en un lugar de trabajo a partir de consideraciones sobre el conjunto de compensaciones y el ambiente de trabajo. Se sabe que los conflictos no resueltos afectan no solo a las personas a nivel individual, sino también a los equipos y su productividad. En ese sentido, los papeles de la Oficina de la Consejera del Personal y la Oficina del Ómbudsman son críticos para facilitar el mejor entendimiento entre las personas y proveer herramientas que permitan prevenir y resolver conflictos, y para nosotros representan la primera línea de respuesta. Es importante indicar que la Oficina de la Consejera del Personal está llevando adelante una estrategia de salud mental adaptada a la Organización. Asimismo, celebramos el reclutamiento del nuevo Ómbudsman y confirmamos nuestro compromiso e interés para que asuma un papel de liderazgo en el desarrollo y la implementación de la iniciativa de respecto en el lugar de trabajo.

4. Entre los avances realizados y que contribuyen a un estado de bienestar se encuentra el papel del Comité de Salud, Seguridad y Bienestar, que siempre está a la vanguardia de los temas y se enfoca en asuntos relacionados con el mantenimiento de medidas que permitan un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal del funcionario.

5. En lo que respecta a la administración de justicia interna, hemos reflexionado mucho sobre este tema y las razones por las que no funciona de manera eficiente o tiene un desempeño dispar. Tenemos que reconocer que existe un interés legítimo por parte de la Gerencia Ejecutiva en mejorar los servicios de ciertas oficinas asociadas a la gestión formal de conflictos, y para ello ha solicitado que se establezcan indicadores claves de desempeño. Estas oficinas están relacionadas con las áreas de gestión de recursos humanos, asuntos legales, ética e investigaciones. Para ello, se han realizado al menos cuatro sesiones de trabajo (retiros), que abarcaron incluso la revisión de los términos de referencia del Sistema de Gestión de los Asuntos de Integridad y los conflictos (SGAIC),¹ que están todavía en discusión.

6. Según nuestro punto de vista, la Oficina no cuenta con un sistema de integridad y resolución de conflictos, ya que lo que existe realmente es una administración de justicia, con oficinas específicas que participan en el proceso de resolución formal de conflictos, que puede llevar hasta el proceso de apelaciones. El tema de fondo es que hay una mala interpretación en el hecho de considerar como sistema lo que en realidad es un esfuerzo de coordinación interna. Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí para lograr un mismo objetivo.

7. Esta administración de justicia puede mejorar su desempeño en cada paso del proceso. En dicha administración hay diferentes puntos de entrada según el tipo de problema, que puede ser formal o informal. El informal queda básicamente abarcado por el papel de la Oficina del Ómbudsman, pero a nosotros nos gustaría centrarnos en esta ocasión en el sistema formal.

8. Un proceso formal puede iniciarse con la presentación de una queja, y esas quejas pueden investigarse o no (existe un protocolo de investigación que define el proceso). Las decisiones administrativas se pueden apelar (para ello existe también un procedimiento definido), y los funcionarios de la OPS son quienes pueden ejercitar ese derecho de apelación ante un tribunal interno que se conoce como la Junta de Apelación de la OPS.² A partir de ahí, se podría trasladar al Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).³

9. La Junta de Apelación de la OPS cuenta con un coordinador externo, que actúa como presidente de la Junta; una Secretaria, que es una funcionaria de la OPS que desempeña estas funciones de manera voluntaria; y los miembros del panel, que son funcionarios de la Organización (algunos electos y otros designados por el Director). Para fines operacionales, se designó a la Oficina de Ética para organizar la Junta de Apelaciones y proporcionarle recursos, pero no tiene ningún papel en los procesos de apelación.

¹ Para más información, véase: <https://www.paho.org/es/sistema-gestion-asuntos-integridad-conflictos-sgaic>.

² Para más información, véase: <https://www.paho.org/es/sistema-gestion-asuntos-integridad-conflictos-sgaic/junta-apelacion>.

³ Más información disponible en: <https://www.ilo.org/es/node/8411/quienes-somos/tribunal-administrativo-de-la-oit> y <https://www.paho.org/es/sistema-gestion-asuntos-integridad-conflictos-sgaic/tribunal-administrativo-oit>.

10. Otros actores implicados en la parte formal del proceso son el Departamento de Gestión de Recursos Humanos, oficina responsable de comunicar las decisiones administrativas a los funcionarios, las cuales son apelables; la Oficina del Asesor Jurídico, que defiende los casos en nombre de la OPS ante la Junta de Apelaciones y el tribunal de la OIT; y la Oficina de Investigaciones, que en algunos casos puede proveer insumos para el proceso de apelación.

11. Está claro que existen diferentes papeles y responsabilidades en relación con la gestión de conflictos según el momento y las características del problema que se quiera resolver. Si reconocemos que la resolución informal se da por una serie de medidas o grupo de intervenciones que promuevan la prevención y la mejor gestión de los conflictos internamente con el propósito de evitar su judicialización y la entrada en el ámbito de la administración de justicia, el punto central entonces está en reforzar el diálogo interno, el manejo de las expectativas y la creación de espacios de prevención de los conflictos, y el papel sustantivo en este ámbito lo tienen la Oficina del Ómbudsman y la Oficina de la Consejera del Personal de la OPS.

12. El proceso formal requiere un poco más de atención en cuanto al desempeño de las oficinas implicadas, para que los temas se resuelvan en tiempo y forma y con el proceso debido. Estamos hablando de administración de justicia, y en ese contexto, por ejemplo, la demora de una de las partes afecta el todo. La Asociación, en ese sentido, está abogando por lo siguiente:

- a) Que las entidades que tienen un papel en el proceso formal de justicia tengan indicadores claves de desempeño institucional en sus respectivos planes de trabajo. En ese sentido, apoyamos la solicitud del Director de que se elaboren esos indicadores.
- b) Que se establezca un comité o comisión permanente de prevención de conflictos, liderado por el Ómbudsman. Esta medida le dará un marco de trabajo a este puesto y no quedará aislado, como ha sucedido hasta ahora. Este comité tendrá el propósito de institucionalizar la iniciativa de respeto en el lugar de trabajo y debe contar con la participación de las entidades que faciliten la prevención de conflictos, como el Departamento de Gestión de Recursos Humanos, la Asociación de Personal, la Unidad de Salud y Bienestar, el área de comunicación interna y la Asesora Principal sobre prevención y respuesta a la conducta sexual inapropiada. Este comité debería informar su progreso al menos dos veces al año en el marco del proceso de seguimiento y evaluación del desempeño de los planes de trabajo bienales que se realiza semestralmente.
- c) En cuanto a la administración de justicia, la medida que proponemos como Asociación de Personal es que se transfieran las actividades de la Junta de Apelación de la OPS a la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esto no es imposible y, de hecho, fue propuesto hace años por la OMS, cuando se desmantelaron las juntas de apelaciones regionales y se estableció la Junta Mundial de Apelación, con sede en Budapest (Hungría). Esta Junta Mundial de Apelación es un cuerpo profesional, que cuenta con personal preparado para litigar y tomar decisiones que revisa los casos de manera sistemática, y ha sido muy eficaz y transparente para quienes recurren a ella. La Oficina debería considerar la posibilidad de explorar esta vía. Ante una decisión administrativa, el único derecho que tiene el funcionario es el derecho a la apelación, y este proceso debe ser de alta calidad, eficiente y oportuno. Esta medida que proponemos es viable y, además, innovadora. Hacemos notar que la Junta Mundial de Apelación de la OMS está proponiendo ahora que la OMS establezca una oficina de apoyo legal para el personal, lo que sería un gran beneficio para los funcionarios. La OPS podría beneficiarse con su pertenencia a esta administración de justicia profesionalizada.

13. En ese sentido, consideramos que la revisión de los términos de referencia del SGAIC debe reflejar la realidad de la Organización. No existe un sistema como tal, aunque hay un comité que trata de coordinar esfuerzos. Hemos identificado inicialmente que nuestras propuestas no son excluyentes con respecto a otras propuestas destinadas a mejorar el ambiente de trabajo y de servir mejor a la fuerza laboral de la OPS/OMS. Es seguro que estas medidas requerirán una inversión de recursos, pero también estamos convencidos de que se reducirán algunos costos asociados a prácticas que no son eficientes, y de que en un período muy corto serán eficaces, porque se observarán sus resultados en el marco de la iniciativa OPS Adelante, que promueve la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas.

14. Este informe se presenta a los Miembros del Comité Ejecutivo de la OPS para su consideración.
