



Asamblea General

Distr. general
17 de octubre de 2006
Español
Original: inglés

Sexagésimo primer período de sesiones

Tema 128 del programa

Administración de justicia en las Naciones Unidas

Actividades del Ombudsman

Informe del Secretario General

Resumen

En su resolución 59/283, de 13 de abril de 2005, titulada “Administración de justicia en las Naciones Unidas”, la Asamblea General subrayó la importancia de la Oficina del Ombudsman como medio primordial para la resolución oficiosa de conflictos, y pidió al Secretario General que, en el contexto de su informe anual sobre la administración de justicia en la Secretaría, presentase información sobre las actividades del Ombudsman, incluidos datos estadísticos generales e información acerca de las tendencias y comentarios sobre las políticas, procedimientos y prácticas que hubieran llamado la atención del Ombudsman.

El presente informe abarca las operaciones de la Oficina del Ombudsman desde el 1º de septiembre de 2005 al 31 de agosto de 2006.



Índice

	<i>Párrafos</i>	<i>Página</i>
I. Introducción	1-10	3
II. Principios generales y prestación de servicios	11-23	4
A. Mandato	11-17	4
B. Nuevos tipos de servicios	18-19	6
C. Cuestiones de presupuesto y de dotación de personal	20-23	7
III. Información estadística sobre casos y cuestiones planteados y análisis de los datos	24-45	8
A. Información general	24-39	8
B. Operaciones de mantenimiento de la paz	40-45	15
IV. Cuestiones sistémicas: contextos y desafíos	46-77	16
V. Supervisión de la actuación profesional y seguimiento de los resultados	78-85	23
VI. Actividades de comunicación y divulgación	86-94	25
A. Actividades internas de divulgación	86-91	25
B. Actividades externas de divulgación	92-94	27
VII. Evolución futura	95-102	28
Anexo		
Plantilla de personal		30

I. Introducción

1. Este es el segundo informe que el Secretario General presenta a la Asamblea General sobre las actividades del Ombudsman de las Naciones Unidas. En el párrafo 22 de la resolución 59/283 de 13 de abril de 2005, la Asamblea pidió al Secretario General que, en el contexto de su informe anual sobre la administración de justicia en la Secretaría, presentase información sobre las actividades del Ombudsman, incluidos datos estadísticos generales e información acerca de las tendencias y comentarios sobre las políticas, procedimientos y prácticas que hubieran llamado la atención del Ombudsman.

2. En el presente informe, que abarca las operaciones de la Oficina del Ombudsman durante el período comprendido entre el 1º de septiembre de 2005 y el 31 de agosto 2006, también se examina la aplicación de las recomendaciones contenidas en el anterior informe presentado a la Asamblea General (A/60/376) y se hacen observaciones adicionales sobre cuestiones sistémicas, sobre la base de los casos de que se ha ocupado la Oficina del Ombudsman.

3. De conformidad con su mandato como ombudsman institucional, la Ombudsman de las Naciones Unidas facilita la solución justa y equitativa de los conflictos y hace recomendaciones para cambiar las políticas o las prácticas cuando una determinada controversia, o una serie de cuestiones, denotan un problema sistémico de mayores proporciones que aviva los conflictos o el descontento en el lugar de trabajo.

4. La Ombudsman presenta con regularidad informes al Secretario General sobre las actividades de la Oficina, y plantea las cuestiones pertinentes a la dirección y al personal cuando lo estima adecuado para facilitar la solución de un conflicto y contribuir a la excelencia en la gestión.

5. Desde su establecimiento, casi 2.000 funcionarios han solicitado la asistencia de la Oficina del Ombudsman. Esa cifra representa aproximadamente el 7% de la plantilla total de personal (estimada en 29.000 funcionarios en todo el mundo).

6. Durante el período abarcado por el informe, se han planteado 611 nuevos casos. Esa cifra representa aproximadamente el 2% de la plantilla total. De esos 611 nuevos casos, 316 ya han sido cerrados. Durante ese período se ha producido una ampliación de las actividades de la Oficina del Ombudsman, incluido un creciente recurso a la mediación, así como una comprensión mejor de la función de la Oficina, tanto por la administración como por el personal. Desde el comienzo de 2006 se ha abierto un promedio de casi 50 casos nuevos cada mes.

7. Durante los últimos 12 meses, la Oficina del Ombudsman amplió aún más sus actividades destinadas al personal de las misiones de mantenimiento de la paz. Representantes de la Oficina visitaron otras cuatro misiones: la Oficina Integrada de las Naciones Unidas en Sierra Leona (UNIOSIL), la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), la Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano (FPNUL) y la Misión de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUC), además de la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (BLNU). El porcentaje de casos planteados por el personal de las misiones sobre el terreno ha aumentado progresivamente desde el 23% del número total de casos en 2002 al 44% entre enero y agosto de 2006. El personal que presta servicios en

misiones de mantenimiento de la paz representa aproximadamente el 46% de la totalidad del personal.

8. Este aumento de casos en las misiones de mantenimiento de la paz no ha impedido que la Oficina, con los recursos limitados de que dispone, haya prestado sus servicios en la Sede y en las oficinas fuera de la Sede. Del 6 al 23 de septiembre de 2005 se realizaron visitas sobre el terreno a la Oficina de las Naciones Unidas en Nairobi (ONUN), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat). En octubre de 2005, se realizaron visitas a la Oficina de las Naciones Unidas en Ginebra (ONUG), la Oficina de las Naciones Unidas en Viena (ONUUV) y la Comisión Económica y Social para Asia Occidental (CESPAO).

9. En diciembre de 2005, la Oficina llevó a cabo una segunda evaluación de su experiencia, actividades y operaciones, con miras a determinar qué experiencias se habían obtenido que pudieran ser utilizadas para reforzar su labor y, cuando procediera, mejorar sus servicios. Esa evaluación, que fue llevada a cabo por un equipo de expertos en resolución de diferencias con medios alternativos, puso de manifiesto la necesidad urgente de crear subdivisiones regionales de la Oficina del Ombudsman, y en ella se recomendó, entre otras cosas, el establecimiento de procedimientos operativos estándar que pudieran ser utilizados por la Oficina y por sus subdivisiones, el aumento de la interacción entre la Oficina del Ombudsman y otras oficinas que se ocupan de la solución de conflictos en el sistema de las Naciones Unidas, y la ampliación de los servicios de mediación.

10. La Asamblea General, en su resolución 59/283, decidió que el Secretario General constituyese un grupo de expertos externos e independientes para que consideraran la posibilidad de reformar el sistema de administración de justicia, y presentarán a la Asamblea un informe al respecto. En el informe que presentó en julio de 2006 (A/61/205, secc. XIII), el Grupo de Reforma del sistema de administración de justicia de las Naciones Unidas recomendó, entre otras cosas, el reforzamiento del papel del Ombudsman y el establecimiento de una sola oficina del Ombudsman integrada, dirigida por el Ombudsman de las Naciones Unidas, en la que se consolidarían las oficinas de los Ombudsman del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS), así como del Mediador de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La oficina integrada también incluiría representaciones a nivel regional y en las más importantes misiones de mantenimiento de la paz, así como una División de Mediación.

II. Principios generales y prestación de servicios

A. Mandato

11. El mandato del Ombudsman, definido en el boletín del Secretario General ST/SGB/2002/12, de 15 de octubre de 2002, establece que el Ombudsman puede tener conocimiento de cualquier tipo de conflicto relacionado con el empleo en las Naciones Unidas. El término “conflicto” abarca, entre otras cosas, las cuestiones relativas a las condiciones de empleo, la administración de las prestaciones y las

prácticas administrativas, así como las cuestiones profesionales y las relativas a las relaciones con el personal. El mandato comprende también lo siguiente:

a) *Principios laborales.* El Ombudsman no está subordinado a ningún órgano ni funcionario de las Naciones Unidas. El Ombudsman, en virtud de la neutralidad de su función, tiene la responsabilidad de mantener el carácter estrictamente confidencial de los asuntos que se señalen a su atención. Ningún funcionario de categoría superior de las Naciones Unidas puede obligar al Ombudsman a prestar testimonio sobre los asuntos que se hayan señalado a su atención. El Ombudsman no tiene facultades para adoptar decisiones, pero asesora y formula las sugerencias o recomendaciones que estime apropiadas acerca de las medidas necesarias para resolver una controversia, teniendo en cuenta los derechos y obligaciones existentes entre la Organización y el funcionario y los elementos de equidad de la situación.

b) *Vía jerárquica y acceso al Secretario General.* En el desempeño de sus funciones, el Ombudsman dispone, cuando es necesario, de acceso directo al Secretario General, le informa con regularidad de sus actividades y tiene derecho a hacer observaciones sobre las políticas, procedimientos y prácticas que se hayan señalado a su atención.

c) *Acceso a la documentación.* El Ombudsman tiene acceso a todos los documentos relativos al personal, con excepción de los documentos médicos.

d) *Acceso al Ombudsman.* Todos los funcionarios que lo deseen pueden tener acceso al Ombudsman. Nadie que señale una cuestión a la atención del Ombudsman podrá ser sometido a represalias por este hecho. El Ombudsman no conoce de los casos que ya son objeto del procedimiento oficial de reclamación.

12. *Resolución de conflictos.* En la resolución de un conflicto, el Ombudsman no actúa como defensor de una de las partes, sino que se guía por el Estatuto y Reglamento del Personal, así como por los principios de justicia y equidad. Contrariamente a un equívoco generalizado, el Ombudsman no hace las veces de defensor del denunciante.

13. La información sobre los resultados proporcionada por los funcionarios que han utilizado los servicios de la Oficina sigue poniendo de manifiesto que la abrumadora mayoría de ellos quedaron satisfechos con el procedimiento seguido y que en más del 70% de los casos concluidos los funcionarios quedaron satisfechos con el resultado.

14. En el resto de los casos, las expectativas de los funcionarios pueden no haber sido congruentes con las normas, reglamentos o prácticas aplicables de la Organización, o puede ser que algunos casos no se prestasen a ser resueltos mediante un procedimiento oficioso. Al mismo tiempo, los funcionarios expresaron a menudo su satisfacción de que la cuestión hubiera sido examinada por un tercero neutral, y de que se hubiera proporcionado un asesoramiento independiente.

15. *Gestiones oficiosas.* Además de tener que desempeñar sus funciones de modo neutral, imparcial y confidencial, un ombudsman institucional debe resolver los conflictos utilizando procedimientos oficiosos. A ese respecto, al hacer referencia al Ombudsman como mecanismo oficioso de resolución de conflictos, se pone de manifiesto la condición que tiene la Oficina de sistema alternativo de resolución de controversias respecto del sistema oficial de administración de justicia, y se pone de

manifiesto asimismo el carácter que tienen sus operaciones. El Ombudsman no mantiene archivos de sus actividades en nombre de la Organización, y funciona fuera de cualquier procedimiento oficial.

16. Como el Ombudsman no está limitado por cualesquiera cuestiones que hayan sido indicadas en una lista cuidadosamente elaborada a los efectos de ser utilizada en un recurso oficial, la Oficina dispone de gran flexibilidad para examinar todas las facetas de una denuncia. Una vez que el Ombudsman ha individualizado la causa fundamental del problema, la resolución del conflicto puede ser abordada más fácilmente. Además, debido a que no es necesario cumplir formalidad alguna para iniciar los trámites, la Oficina puede responder rápidamente a las situaciones; la única causa posible de retrasos está representada por quienes deben llevar a la práctica sus propuestas. Debido al hecho de que el procedimiento seguido no es contencioso, las partes en un conflicto pueden ser más propensas a cooperar en su resolución, ya que todas ellas se sienten representadas en el procedimiento.

17. A fin de que los funcionarios puedan beneficiarse plenamente del sistema como medio oficioso de resolución de conflictos, el procedimiento exige que se defiendan de modo cuidadosamente equilibrado todos los intereses pertinentes y que exista una comprensión plena de los intereses de cada uno de los participantes, incluidos los del denunciante.

B. Nuevos tipos de servicios

18. Otro método utilizado por la Oficina para resolver los conflictos es la *mediación*. La mediación permite a las partes delimitar sus reivindicaciones, estructurar las negociaciones y reconocer sus propios intereses y los intereses de otras partes, y las ayuda en esas iniciativas. La mediación está encaminada a superar los diferentes puntos de vista, divergencias y conflictos y encontrar soluciones aceptables para todos. Una de las recomendaciones que se hicieron en el examen de mitad de período llevado a cabo por evaluadores independientes en diciembre de 2005 a solicitud de la Ombudsman era que se aumentaran las opciones de que disponen los funcionarios que se consideran agraviados, mediante la promoción y la utilización efectiva de la facilitación, la conciliación y la mediación. Se determinó qué capacitación era la más adecuada¹, y diversos funcionarios de la Oficina del Ombudsman obtuvieron la certificación externa como mediadores. En la actualidad, la Oficina proporciona ya ese servicio, como parte de sus actividades ordinarias.

19. Conviene indicar que en el informe del Grupo de Reforma del sistema de administración de justicia de las Naciones Unidas (A/61/205), de fecha 23 de julio de 2006, también se apoya firmemente que la Oficina del Ombudsman proporcione servicios de mediación. En la actualidad se ofrece una mediación respecto de las controversias interpersonales relacionadas con el empleo en una o más sesiones, según sea necesario, con el consentimiento previo de ambas partes. Esos servicios son cada vez más solicitados por los funcionarios, y la Oficina los ofrece, cuando procede, a las partes interesadas.

¹ La formación impartida por la Facultad de Derecho de la Universidad de Columbia, con capacitación práctica en los centros de mediación municipales de Nueva York.

C. Cuestiones de presupuesto y de dotación de personal

20. Las propuestas presupuestarias para el bienio 2006-2007 incluyen el mantenimiento de los tres puestos existentes en la Oficina del Ombudsman (1 SsG, 1 D-1, 1 P-4) y la creación de cuatro nuevos puestos (1 P-5, 1 P-3, 2 de servicios generales [Otras categorías]). Esos puestos, que la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (CCAAP) había recomendado que se incluyeran en el presupuesto para 2004-2005, fueron aprobados por la Asamblea General en el presupuesto para el bienio 2006-2007 (resolución 60/247). Actualmente se está llevando a cabo la contratación para cubrir esos puestos.

21. La Asamblea General aprobó también la creación para el bienio 2006-2007 de tres puestos de categoría D-1 de Jefe de Subdivisión en Ginebra, Nairobi y Viena, con cargo a los recursos disponibles. Esos puestos son fundamentales para ampliar la cobertura de la Oficina y promover sus resultados, de conformidad con el párrafo 20 de la resolución 59/283 de la Asamblea General, en que la Asamblea pidió al Secretario General que presentara propuestas para reforzar la Oficina del Ombudsman facilitando el acceso a ella al personal que presta servicios en los distintos lugares de destino.

22. La urgencia de establecer y cubrir esos puestos se pone de relieve en las conclusiones del equipo que examinó las operaciones de la Oficina del Ombudsman en diciembre de 2005. Ese equipo observó, entre otras cosas, que:

“La Oficina del Ombudsman ha hecho grandes esfuerzos para prestar mejores servicios al personal sobre terreno. Se han hecho numerosos viajes a una amplia serie de lugares de destino, se ha ampliado y se ha mejorado mucho el sitio en la Web y se ha logrado que el proceso de mantenimiento de contactos por teléfono sea muy rápido y receptivo, todo lo cual es muy positivo. Sin embargo, el grupo de examen de mitad del período ha llegado a la conclusión de que, habida cuenta del número de funcionarios que hay en las oficinas exteriores, así como de la descentralización de la autoridad a los administradores en esas oficinas, es fundamental establecer puestos de ombudsman regional. El tipo de problemas que se plantean en esas oficinas, las necesidades específicas del personal nacional, la diversidad lingüística que hace que a veces sea difícil la comunicación por escrito en uno de los idiomas oficiales, son algunos de los factores en que se fundamenta esa conclusión. También contribuye a hacer necesarios esos puestos de ombudsman regional el hecho de que el volumen de trabajo global de la Oficina del Ombudsman en la Sede está acercándose a los niveles máximos en relación con los recursos disponibles.”

23. En el ejercicio económico 2004-2005 se proporcionaron por primera vez recursos con cargo a la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz a fin de sufragar un puesto de P-4 en la Oficina. La financiación de ese puesto se renovó en el ejercicio económico 2005-2006, con la adición de un puesto del cuadro de servicios generales, y esos dos puestos se prorrogaron en el ejercicio económico 2006-2007 teniendo en cuenta el aumento considerable de casos planteados en las misiones de mantenimiento de la paz.

III. Información estadística sobre casos y cuestiones planteados y análisis de los datos

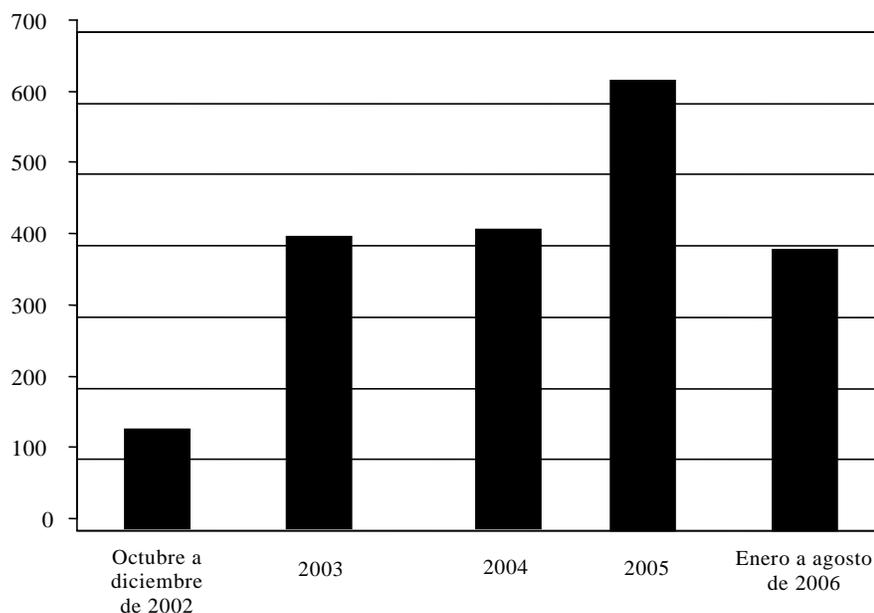
A. Información general

24. Durante el período comprendido entre el 1° de septiembre de 2005 y el 31 de agosto de 2006 se han planteado 611 casos nuevos. Esa cifra representa aproximadamente el 2% de la plantilla total de unos 29.000 funcionarios en todo el mundo. De esos casos, 316 ya han sido cerrados. Desde que la Oficina inició sus actividades en octubre 2002, se han planteado un total de 1.998 casos, cifra que representa casi del 7% de la plantilla. Una proporción considerable de las personas que acuden a la Oficina son funcionarios que ya la han utilizado y cuyos casos han sido resueltos. Un porcentaje importante de esos funcionarios, tanto de la Sede como de otros lugares de destino, regresan frecuentemente para solicitar orientación sobre sus carreras, sus relaciones interpersonales u otras cuestiones relacionadas con el empleo. Esos visitantes “frecuentes” se han convertido en una categoría por sí misma y probablemente plantearán en el futuro otros casos nuevos, lo cual repercutirá en el volumen de trabajo de la Oficina.

25. Por lo que se refiere al perfil de los solicitantes de asistencia, las estadísticas demuestran que durante el período abarcado por el informe los hombres fueron más numerosos que las mujeres, el 55% y el 44% del total, respectivamente, aunque esos porcentajes casi se igualaron durante el período comprendido entre octubre de 2002 y agosto de 2005. Esto se debe, en parte, al creciente número de casos que se han planteado en las misiones de mantenimiento de la paz.

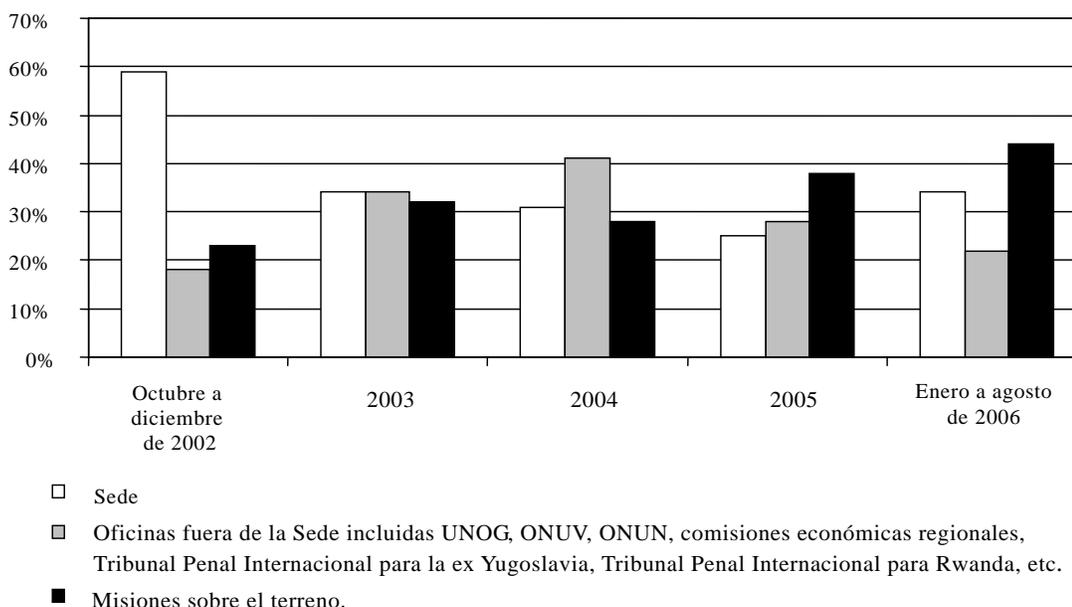
Gráfico I

Número total de casos desde el inicio de las actividades de la Oficina (de octubre de 2002 a 31 de agosto de 2006)



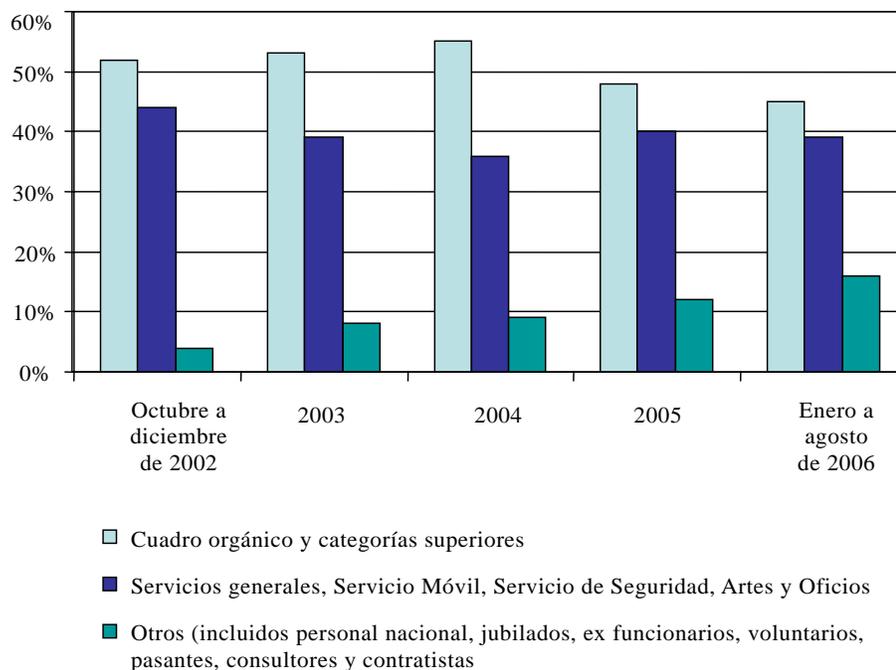
26. Como se había previsto en el anterior informe, en 2005 se produjo un aumento dramático (de más del 50%) en el número de casos planteados. Aunque el número de nuevos casos había permanecido estable durante los dos primeros años de funcionamiento de la Oficina, con 410 y 420 nuevos casos en 2003 y 2004, respectivamente, en el año civil 2005 se plantearon un total de 633 casos. El número de personas que solicitaron asistencia a la Oficina siguió siendo elevado entre enero y agosto de 2006, con un promedio mensual de 50 nuevos casos, lo que hizo que el número total de casos ascendiera a 395 al 31 de agosto de 2006.

Gráfico II
Tendencias en la distribución geográfica de los casos
(de octubre de 2002 a 31 de agosto de 2006)



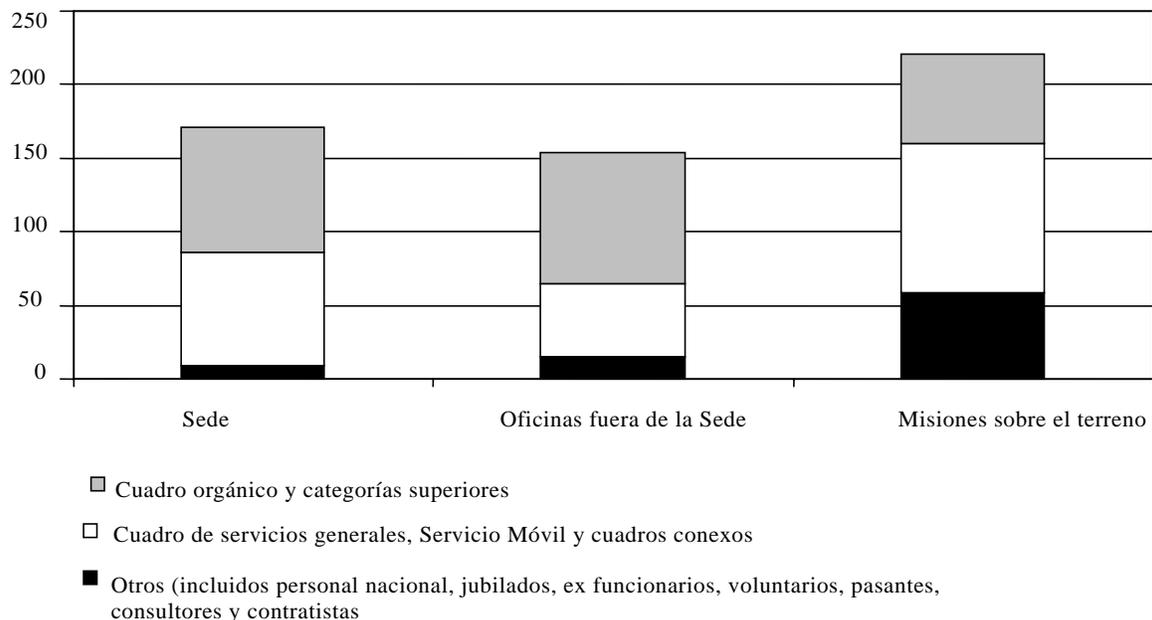
27. Como puede verse en el gráfico II, las tendencias en la distribución geográfica de los casos ponen de manifiesto el éxito de las iniciativas de ampliación del alcance de la Oficina del Ombudsman. Durante los últimos 12 meses se hizo un esfuerzo importante para ampliar el alcance de las actividades a las misiones de mantenimiento de la paz. El porcentaje de casos planteados por el personal de las misiones sobre el terreno ha aumentado hasta alcanzar el 44% del total en 2006. Al mismo tiempo, ha disminuido el porcentaje de solicitantes de las oficinas fuera de la Sede. Debido a los limitados recursos de la Oficina, la ampliación del alcance de las actividades a las misiones de mantenimiento de la paz ha entrañado una reducción del número de solicitantes de las oficinas fuera de la Sede. Esto pone de relieve la urgencia que tiene establecer los tres puestos de Jefe de Subdivisión aprobados. El personal de la Sede, que puede mantenerse en contacto personalmente con el equipo de la Oficina del Ombudsman, sigue representando más de la tercera parte de los funcionarios que han planteado casos en 2006.

Gráfico III
Desglose de casos por categorías ocupacionales
(de octubre de 2002 a 31 de agosto de 2006)



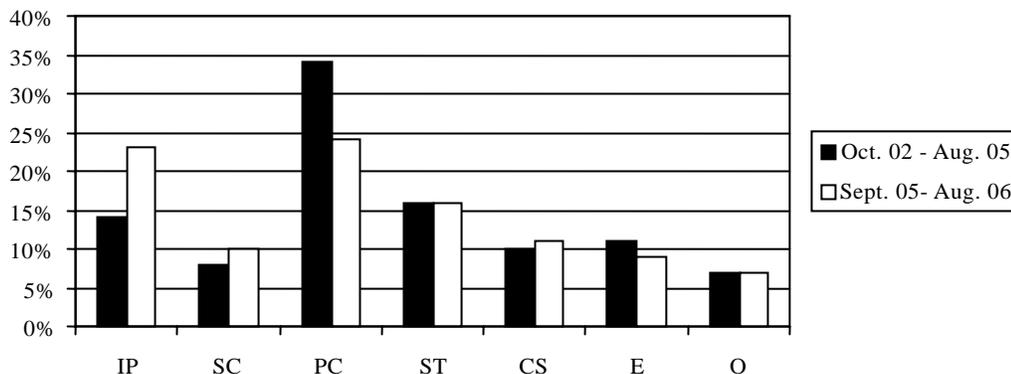
28. El gráfico III muestra el desglose de los casos por categorías ocupacionales. La proporción de funcionarios de cada cuadro se ha mantenido relativamente constante. El grupo constituido por el cuadro de servicios generales, el Servicio Móvil, el Servicio de Seguridad y el cuadro de Artes y Oficios sigue representando casi el 40% del total. El grupo constituido por el cuadro orgánico y categorías superiores continúa siendo el que más solicita la intervención de la Oficina del Ombudsman. La escasa representación del grupo de “Otros”, especialmente por lo que se refiere al personal nacional, ha sido motivo de preocupación desde el establecimiento de la Oficina. La intensa labor de divulgación de los servicios a las misiones de mantenimiento de la paz se ha demostrado fructífera. El porcentaje del personal nacional ha aumentado constantemente, pasando del 2% en 2002 al 6% entre enero y agosto de 2006. Ese impulso debe ser mantenido, habida cuenta de que las Naciones Unidas emplean aproximadamente a 9.000 funcionarios nacionales en las diferentes misiones de mantenimiento de la paz, lo que representa el 31% del número total de funcionarios.

Gráfico IV
Desglose de casos por categorías ocupacionales y por lugares de destino
 (del 1° de septiembre de 2005 al 31 de agosto de 2006)



29. En el gráfico IV se muestra la distribución del personal durante los últimos 12 meses, a la vez en lo relativo al lugar de destino y a la categoría ocupacional (la información se refiere a un total de 546 casos respecto de los cuales se dispone ya de datos completos). El personal se ha distribuido en tres grupos de lugares de destino, a saber, la Sede, las oficinas fuera de la Sede y las misiones sobre el terreno, cuyos integrantes representan el 31%, el 28% y el 41% del total, respectivamente. En la Sede, el cuadro orgánico y categorías superiores representan 85 casos, el cuadro de servicios generales y cuadros conexos representan 77 casos y la categoría "Otros" representa 9 casos. En las oficinas fuera de la Sede, el número de casos es, respectivamente, de 89, 50 y 15. En las misiones sobre el terreno, el número de casos es de 61, 101 y 59, respectivamente. Las categorías ocupacionales incluidas en "Otros" son especialmente importantes en las misiones sobre el terreno, debido al gran número de funcionarios nacionales que prestan servicios en las operaciones de mantenimiento de la paz. El gráfico IV también indica que, en las oficinas fuera de la Sede, el cuadro orgánico y categorías superiores tiende a estar más representado que el cuadro de servicios generales, el Servicio Móvil y los cuadros conexos. El establecimiento de subdivisiones regionales hará más fácil a todos los grupos ocupacionales el acceso a los servicios de la Oficina.

Gráfico V
Desglose de casos por cuestión a que se refieren
(de octubre de 2002 a 31 de agosto de 2006)



Abreviaturas: Las relaciones interpersonales (IP) comprenden cuestiones referentes a la personalidad, capacidad de gestión y problemas con colegas en el trabajo.
 Las normas de conducta (SC) incluyen la violación de las normas de conducta de la Comisión de Administración Pública Internacional, el hostigamiento y las represalias.
 Las cuestiones relativas a los ascensos y la carrera (PC) comprenden la evaluación de la actuación profesional, la categoría al entrar en funciones, los subsidios por funciones especiales, la denegación del ascenso y la movilidad.
 En el apartado de separación del servicio o rescisión del contrato (ST) figuran la supresión del puesto y la no renovación del contrato.
 Las condiciones de servicio (SC) incluyen las cuestiones relativas al trabajo y a la vida, la selección o el nombramiento y el sueldo al entrar en funciones.
 Las cuestiones relativas a los derechos (E) comprenden las licencias, seguros, pensiones y subsidios de educación y viaje.
 Otros (O).

30. El gráfico V muestra la distribución de los casos planteados por los funcionarios que solicitaron asistencia a la Oficina. Incluye una comparación entre la distribución durante el período de octubre de 2002 a agosto de 2005 y el período abarcado por el presente informe.

31. El tipo de cuestión más importante planteada por el personal se refiere a *los ascensos y la carrera* (aproximadamente el 34%). Sin embargo, a lo largo del período abarcado por el informe la incidencia de ese tipo de cuestión ha disminuido al 24% aproximadamente, mientras que la incidencia de las *relaciones interpersonales* ha aumentado del 14% al 23%. Otros cambios visibles son la ligera reducción del porcentaje de *casos relativos a los derechos* (el 9% en comparación con el 11% anterior) y el aumento de la incidencia de los *casos relacionados con las normas de conducta* (del 8% al 10%), así como el aumento de los casos relacionados con las *condiciones de servicio*, que han pasado del 10% al 11%. La importancia relativa de las cuestiones que se refieren a *separación del servicio y rescisión del contrato* y a la categoría "Otros" no registró variación.

32. La categoría correspondiente a los ascensos y la *carrera* incluye las cuestiones relacionadas con la evaluación de la actuación profesional y su repercusión en la

carrera de los funcionarios. Muchos funcionarios creen que la formulación de observaciones negativas en relación con ellos dañará permanentemente sus carreras. Efectivamente, a menudo es difícil que un funcionario pueda superar las observaciones negativas hechas en una evaluación, incluso cuando dicho funcionario entabla con éxito un procedimiento de impugnación, ya que no existe disposición alguna que obligue a que se supriman esas observaciones, ni siquiera aunque se lleve a cabo una modificación del contenido de la evaluación.

33. La categoría mencionada incluye también las cuestiones relacionadas con la *movilidad y las perspectivas de carrera*. Esos casos son planteados a menudo por personas que consideran que sus carreras se encuentran paralizadas. Muchas veces ni siquiera reivindican un ascenso, sino que desean cambiar de lugar de destino o de puesto a fin de poder realizar en el futuro un trabajo que les sea más satisfactorio. Al solicitar otros puestos entran en competencia con centenares de funcionarios y a menudo sienten que no tienen control alguno sobre sus perspectivas de carrera. La movilidad es una fuente muy importante de ansiedad entre el personal conforme se aproximan las fechas de aplicación de los programas de movilidad obligatoria.

34. La categoría de *relaciones interpersonales* incluye las cuestiones planteadas por conflictos interpersonales entre colegas, así como las denuncias de abusos de autoridad por los superiores y de intimidación. Los funcionarios que plantean estas cuestiones a menudo temen incluso que la Oficina del Ombudsman contacte directamente con sus supervisores. El miedo a las represalias es muy real y todavía es muy pronto para la evaluar los efectos de la nueva política de protección contra las represalias adoptada en diciembre de 2005 (véase ST/SGB/2005/21). En algunos casos, una mediación promovida por la Oficina del Ombudsman puede tener efectos inmediatos sobre las relaciones. Causa preocupación que los casos incluidos en esta categoría estén aumentando.

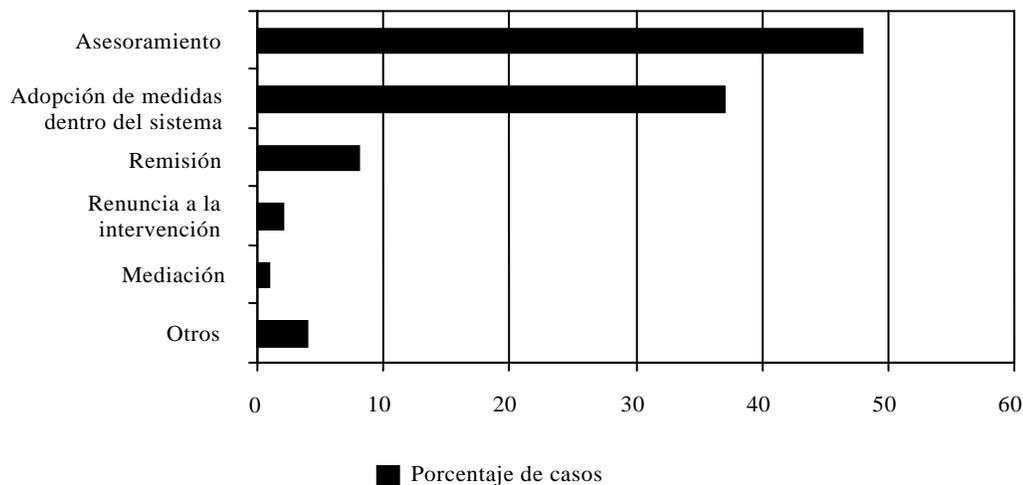
35. Los casos relacionados con la *violación de las normas de conducta* siguen constituyendo una categoría importante y en la actualidad representan el 10% aproximadamente de todos los casos. Esa categoría abarca la denuncia por funcionarios de situaciones de hostigamiento, incluido el acoso sexual, por un colega o supervisor, incluso en ocasiones con acecho fuera del lugar de trabajo. Los funcionarios desean obtener orientación sobre cómo gestionar esas situaciones, incluso con la utilización de los mecanismos oficiales puestos a su disposición. Esa categoría también incluye un porcentaje importante de funcionarios sometidos a investigaciones o procedimientos disciplinarios oficiales que solicitan orientación sobre cómo enfrentarse a una situación que a menudo no comprenden, y de funcionarios que tienen que enfrentarse a un entorno de trabajo hostil y a menudo al ostracismo durante los prolongados períodos necesarios para que se lleve a término el procedimiento oficial.

36. La categoría de casos de *separación del servicio o rescisión del contrato* incluye a los funcionarios que se ven afectados por la reducción del personal de las misiones o cuyos contratos no son renovados por un desempeño deficiente de sus funciones o por otros motivos. Se alienta a esa categoría de personal a recabar la asistencia de la Oficina del Ombudsman a la mayor brevedad posible. En esos casos, la Oficina trabajará de modo estrecho con las dependencias pertinentes a fin de encontrar posibles soluciones u otros puestos de trabajo, conforme proceda.

37. La categoría de casos relativos a los *derechos* abarca por lo general situaciones en que se han producido errores en la administración de las prestaciones que deben

recibir los funcionarios (como la administración de las aportaciones a la caja de pensiones, la aprobación de licencias de enfermedad, etc.). En algunos casos que se han señalado a la atención de la Oficina del Ombudsman, el funcionario que se ha visto afectado por una negligencia ha debido sufragar el costo que ésta ha entrañado. Esas situaciones crean un sentimiento profundo de injusticia entre los funcionarios.

Gráfico VI
Tipo de servicio proporcionado
 (de octubre de 2002 a 31 de agosto de 2006)



Nota: La categoría "Otros" incluye los casos que ya son examinados en el sistema oficial de reclamaciones, los casos señalados a la atención de la Oficina del Ombudsman con fines exclusivamente informativos y los casos que el funcionario decidió no llevar adelante.

38. El gráfico VI describe el tipo de servicios proporcionados por la Oficina del Ombudsman. En casi la mitad de los casos (el 48%) la asistencia proporcionada por la Oficina entraña ayudar al funcionario a explorar opciones y soluciones a los problemas relacionados con el trabajo. Esto puede incluir indicar al funcionario las normas y disposiciones pertinentes respecto a esas cuestiones; aclarar los derechos y las obligaciones; obtener información útil para el funcionario; prestar asistencia al funcionario en la interpretación del Reglamento del Personal (es decir, ayudarle a comprender las razones en que se basan las decisiones y explicar el razonamiento seguido por la administración al abordar las cuestiones); ayudar al funcionario en las cuestiones relacionadas con sus derechos; determinar cuál es la oficina competente para recibir una denuncia; y asesorar de modo general al funcionario sobre las opciones que tiene para llevar adelante su caso.

39. La adopción directa de medidas por la Oficina del Ombudsman a fin de resolver un caso que se le haya planteado es el camino seguido en el 37% de los casos. Los contactos con terceros o con otra oficina se llevan a cabo únicamente con la autorización explícita del funcionario interesado. En muchos casos, el funcionario ya ha iniciado el proceso de buscar solución al caso. Después de un análisis de la situación y de establecer contactos con todas las partes interesadas, la Oficina hace

recomendaciones para solucionar el problema. En el 8% de los casos, la Oficina remite la cuestión a otras dependencias, mientras que la mediación directa se utiliza en el 1% de los casos. En la categoría "Otros" (el 4% de los casos) se incluyen los casos que están ya pendientes de resolución en el sistema oficial de reclamaciones.

B. Operaciones de mantenimiento de la paz

40. Durante el período comprendido entre enero y agosto 2006, el porcentaje de casos planteados por personal de las misiones sobre el terreno ha aumentado hasta el 44% del número total de casos presentados a la Oficina (un total de 174 casos). Durante el período abarcado por el informe, la Oficina visitó cinco misiones de mantenimiento de la paz, dos de ellas en Sierra Leona, a saber, la Misión de las Naciones Unidas en Sierra Leona (UNAMSIL), la Oficina Integrada de las Naciones Unidas en Sierra Leona (UNIOSIL), así como la Misión de las Naciones Unidas en Liberia (UNMIL), la Fuerza Provisional de las Naciones Unidas en el Líbano (FPNUL) y la Misión de las Naciones Unidas en la República Democrática del Congo (MONUC). Además, la Oficina visitó la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) (BLNU). La visita a la BLNU coincidió con la reunión anual del Sindicato del Personal del Servicio Móvil, que se celebró en Brindisi del 12 al 14 de octubre 2005, y a la que la Ombudsman había sido invitada a participar.

41. El propósito de esas visitas de la Oficina es cuádruple: a) proporcionar un foro independiente, imparcial y neutral para abordar cualesquiera preocupaciones que los funcionarios individuales puedan albergar respecto a su empleo con las Naciones Unidas; b) promover el conocimiento de las actividades y funciones de la Oficina del Ombudsman; c) ayudar a los administradores a comprender la utilidad de la Oficina para apoyar y reforzar la eficacia de la gestión mediante la función que lleva a cabo de señalar los problemas a la atención de la administración a fin de que se adopten medidas reparadoras; y d) individualizar cualesquiera tendencias emergentes, pautas preocupantes o problemas sistémicos que puedan existir. Además de haber dedicado cierto tiempo a entrevistarse individualmente con cada funcionario que hubiera solicitado una cita con la Oficina, se celebraron reuniones por separado con los jefes de sección, los miembros de las secciones de personal y los representantes del personal. Asimismo se celebraron reuniones individuales con los jefes de las dependencias que se ocupan de la supervisión y reglamentación de la conducta y otras actividades de observación del comportamiento, la oficina del Consejero del Personal y los representantes de la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) (en las misiones en que había representantes de esta última).

42. Además, se celebraron asambleas públicas a las que fueron invitados todos los funcionarios (promoviendo de ese modo el criterio de la Oficina de no establecer ninguna barrera a la participación del personal). Esas asambleas representan una oportunidad importante para fomentar la sensibilización entre el personal con respecto a la función de un ombudsman institucional en las Naciones Unidas. Dichas asambleas también constituyen un mecanismo importante para entrar en contacto con los funcionarios nacionales o locales que a menudo se muestran renuentes a utilizar la Oficina por miedo a las represalias o por otros motivos. Esas visitas sobre el terreno también proporcionan una evaluación rápida o una perspectiva general con respecto a los problemas que pueden plantearse en las

misiones sobre el terreno, incluido cualquier malestar de fondo que pueda existir y que no sea fácilmente comunicable en los informes presentados por las misiones.

43. Sin abandonar su independencia, la Oficina mantiene enlaces con otras oficinas que se ocupan del bienestar del personal sobre el terreno, así como con el Consejero del Personal de la Sede, los consejeros contra el estrés asimismo de la Sede y el Sindicato del Personal del Servicio Móvil. La Oficina mantiene contactos periódicos con los principales funcionarios de las misiones a los efectos del seguimiento de las recomendaciones hechas sobre cuestiones concretas o sistémicas. Esa red de contactos con los principales funcionarios de las misiones ha proporcionado a la Oficina conocimientos generales muy útiles sobre problemas que se plantean en todos los ámbitos en las misiones de mantenimiento de la paz. El apoyo y la cooperación proporcionados por el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz han contribuido a lograr una solución rápida de las cuestiones.

44. Las visitas también permiten llegar más fácilmente a los funcionarios nacionales, que por muchas razones no utilizan los servicios de la Oficina tanto como sus colegas contratados en el plano internacional. Muchos funcionarios nacionales tampoco tienen los medios para poder acceder a la Oficina de modo privado mediante el correo electrónico o el teléfono. También se ha observado que muchos de esos funcionarios prefieren, a la hora de plantear sus reclamaciones, contactar con los representantes que el personal nacional ha elegido, en lugar de ponerse en contacto directamente con la Oficina. Por ese motivo, la Ombudsman se entrevista con los representantes del personal nacional, cuando los hay, durante las visitas que hace a las misiones sobre terreno.

45. Las estadísticas demuestran que los funcionarios de las misiones sobre el terreno, tanto nacionales como internacionales, tienen más problemas relacionados con la *separación del servicio* o la *rescisión del contrato* (el 17%) y con los derechos (el 14%) que el resto de sus colegas (el 14% y el 10%, respectivamente). La importancia de las cuestiones relacionadas con la separación del servicio o la rescisión del contrato puede explicarse fácilmente por el carácter temporal de las operaciones de mantenimiento de la paz. Esos funcionarios son contratados para una misión determinada, con contratos renovables de seis meses, hasta que la misión se cierra. Debido a esas condiciones precarias y a la dificultad de la vida sobre el terreno, en las misiones de mantenimiento de la paz hay un elevado grado de movimiento de personal. Muchos funcionarios son recién llegados a las Naciones Unidas y no están familiarizados con sus normas y reglamentos.

IV. Cuestiones sistémicas: contextos y desafíos

Examen de las recomendaciones anteriores

46. Se han logrado considerables avances en la aplicación de las principales propuestas formuladas en el primer informe del Secretario General sobre las actividades de la Oficina del Ombudsman (A/60/376).

47. *Preparación para las misiones.* En el informe del año pasado, la Oficina del Ombudsman propuso que la preparación del personal para su participación en misiones sobre el terreno debería incluir que todos los funcionarios estuvieran equipados para controlar el estrés causado por incidentes críticos. La Organización

ha logrado importantes avances en la preparación frente a los incidentes críticos. En muchas de las misiones de mantenimiento de la paz se han creado puestos de consejero contra el estrés y de consejero del personal. La Oficina de Gestión de Recursos Humanos ha establecido un programa, que ya se aplica en la actualidad al personal de la Sede antes de su despliegue en operaciones sobre el terreno, en el que se aborda, entre otras cosas, el control del estrés en las operaciones sobre el terreno, incluido el estrés causado por incidentes críticos. En el sitio en la Intranet del Servicio Integrado de Capacitación se imparte un cursillo en línea sobre control del estrés, que todos los funcionarios pueden seguir. Todo esto se suma a los materiales anteriormente disponibles sobre seguridad básica.

48. *Violación de las reglas de conducta.* La Oficina del Ombudsman ha destacado la necesidad de que se aborden adecuadamente los problemas de discriminación y de que se difunda y aplique de modo más amplio la política de tolerancia nula establecida por la Organización. Se está preparando actualmente una política contra la discriminación que se ocupará de todas las formas de discriminación y acoso, con lo que se espera que aumente la capacidad de la Organización para responder de modo más eficaz a las denuncias de discriminación, abuso y acoso. El Servicio Integrado de Capacitación del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz imparte en línea en su sitio en la Intranet un cursillo sobre reglas de conducta que, entre otras cosas, proporciona orientación al personal sobre el significado y el valor de las reglas de conducta en el entorno de las Naciones Unidas y permite diferenciar el comportamiento apropiado del inapropiado. Como parte de sus iniciativas para promover un entorno de trabajo justo y equitativo, la Oficina del Ombudsman aboga por una divulgación periódica de información sobre las reglas de conducta y los valores fundamentales de la Organización a fin de familiarizar al personal con la conducta exigida. Como instrumento de formación y rehabilitación, esto sólo puede ser eficaz si va acompañado de un programa igualmente efectivo de imposición de penas por el incumplimiento. Debería ser obligatorio que todos los funcionarios (incluidos los funcionarios recién contratados, en el momento de iniciar su labor en la Organización) completaran los cursos sobre reglas de conducta. A fin de velar de modo estricto por que el personal recién contratado cumpla las reglas de conducta de la Organización, se debe incorporar a los criterios de contratación de personal por las Naciones Unidas la realización de pruebas de ética. Cuando se reciban informes de infracciones de las reglas de conducta, la Organización debe dar una respuesta rápida y eficaz.

49. *Disposiciones contractuales.* La Oficina del Ombudsman ha recomendado que la Organización simplifique los diversos tipos de contratos que utiliza. Se han incluido propuestas a ese respecto en el informe presentado por el Secretario General a la Asamblea General titulado “Invertir en las Naciones Unidas: en pro del fortalecimiento de la Organización en todo el mundo” (A/60/692). En el boletín ST/SGB/2006/9 sobre la consideración en 1995 de conversión a nombramientos permanentes de los contratos de los funcionarios que reunían los requisitos correspondientes, el Secretario General enunció los requisitos que debían cumplirse y los procedimientos para hacer recomendaciones al respecto, estableciendo así un mecanismo para tramitar los casos pendientes de examen.

50. *Orientación.* La Oficina del Ombudsman instó a que se proporcionara capacitación y orientación a todos los funcionarios recién contratados, independientemente del tipo o la duración de su contrato o de su categoría. La Sección de Capacitación y Perfeccionamiento del Personal de la Oficina de Gestión

de Recursos Humanos requiere que todo el personal nuevo participe en el programa de orientación, excepto en el caso del personal que sólo vaya a permanecer con la Organización menos de tres meses y respecto del cual no sea probable que se lleve a cabo una renovación de sus contratos. El número de programas de orientación aumentó durante el período abarcado por el informe de cuatro a seis sesiones anuales. Esas sesiones se comunican al personal anticipadamente, y se informa a los administradores de su próxima celebración. La participación en esos programas debería ser obligatoria y llevarse a cabo en todos los lugares de destino.

51. *Fomento de la excelencia en la gestión.* En el último informe, la Oficina del Ombudsman subrayó la importancia que tenía la formación de los directivos y del personal con funciones de supervisión. El Secretario General ha destacado la importancia de promover la capacidad de liderazgo y administración de la Secretaría y de crear una cultura de desempeño del trabajo orientada a la obtención de resultados en la que todo el personal esté capacitado para dar su máxima contribución. Se ha elaborado una serie de programas de fomento de la dirección, administración y supervisión a fin de reforzar el cambio cultural en la Organización, promover el empeño en pro de los valores institucionales compartidos, desarrollar competencias básicas y de gestión, y fomentar una administración eficaz orientada a la obtención de resultados. Esas iniciativas deben mantenerse, a fin de crear una verdadera cultura de excelencia administrativa y de responsabilidad.

52. *Fortalecimiento del sistema de solución de conflictos.* La Oficina del Ombudsman ha exhortado a la Organización a que reconozca la valiosa contribución del personal que proporciona de modo voluntario sus servicios a las oficinas del sistema oficial de administración de justicia. La Oficina ha instado a que se proporcione a esos funcionarios formación en el ámbito de la mediación y, de modo más general, a que los servicios de mediación se pongan más ampliamente a disposición de los funcionarios, incluso por conducto de la propia Oficina. La Oficina de Gestión de Recursos Humanos ha elaborado un programa de capacitación en mediación que se impartirá en todos los lugares de destino, como reconocimiento del amplio interés y del empeño en hacer uso de la resolución oficiosa de conflictos que ha demostrado el personal a todos los niveles.

53. *Política de protección de los denunciantes.* En el último informe, la Oficina del Ombudsman defendió la introducción de una política de protección de los denunciantes, reconociendo que la protección frente a las represalias por denunciar las faltas de conducta era un catalizador esencial de la transparencia y el reforzamiento de la rendición de cuentas de los administradores y dirigentes de cualquier organización. La política de las Naciones Unidas de protección contra represalias por denunciar las faltas de conducta se promulgó el 19 de diciembre de 2005 en el boletín del Secretario General ST/SGB/2005/22. La Oficina de Ética, encargada de tramitar las denuncias presentadas como consecuencia de esa política, se estableció en virtud del boletín del Secretario General ST/SGB/2005/22.

54. *Difusión de información clara y precisa.* La Oficina del Ombudsman ha propuesto que se haga todo lo posible para que el personal conozca más a fondo las normas y reglamentos, así como las prácticas y procedimientos, vigentes en la Organización. Durante el pasado año, los oficiales de recursos humanos han hecho visitas a las operaciones sobre el terreno a fin de aclarar al personal las prácticas vigentes de la Organización y de promover la sensibilización con respecto a las propuestas de reforma hechas por el Secretario General.

Otras cuestiones sistémicas

55. Sobre la base del examen de los casos planteados se han individualizado algunas otras cuestiones y desafíos sistémicos que se señalan a continuación.

56. *Delimitación de funciones en el sistema de resolución de conflictos.* Los funcionarios se sienten a menudo confundidos respecto a qué oficina deben acudir, con el agravante de que algunas oficinas parecen tener funciones que se superponen a las de otras. Por ejemplo, muchos funcionarios no están seguros de cuál es la delimitación de funciones entre la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna (OSSI) en lo que se refiere a la investigación de denuncias de acoso sexual. La Organización debe aclarar más a fondo a los funcionarios, incluso mediante la utilización de gráficos, la jurisdicción y las responsabilidades de las diversas oficinas del sistema de resolución de conflictos. Es necesario actualizar y publicar de nuevo la circular de información relativa a la resolución de conflictos en la Secretaría de las Naciones Unidas (ST/IC/2004/4).

57. *Utilización de reprimendas.* Las reprimendas no se consideran medidas disciplinarias en el sentido de lo dispuesto en el párrafo b) de la regla 110.3 del Reglamento del Personal, por lo que respecto de ellas no es obligatorio el cumplimiento de las garantías de procedimiento de que disfrutaban los funcionarios en relación con las medidas disciplinarias. Se han producido situaciones en que frente a acusaciones de faltas de conducta graves se ha hecho uso de las reprimendas para evitar largos procedimientos disciplinarios, dejando a ambas partes insatisfechas. El denunciante considera que no se ha apreciado plenamente la seriedad de la falta de conducta, mientras que el acusado queda insatisfecho debido a que no se ha llegado a una conclusión mediante la aplicación de procedimientos adecuados y exhaustivos. Además, en algunos casos se ha utilizado una sola reprimenda como fundamento para no renovar el contrato, en ausencia de otros factores. La utilización de reprimendas y sus consecuencias deben aclararse a los efectos de una aplicación coherente.

58. *Equilibrio entre los géneros.* Sigue existiendo una infrarrepresentación de la mujer en los niveles superiores de la administración. Se debe llevar a cabo sin demora un eficaz examen global de la aplicación de todas las políticas relativas al equilibrio entre los géneros, habida cuenta de que los mecanismos establecidos para proteger ese equilibrio en los nombramientos y ascensos, como las redes de coordinadores de cuestiones de género o las juntas de nombramientos y ascensos, han desaparecido en el nuevo sistema de selección del personal sin que hayan sido sustituidos por otros frenos y contrapesos.

59. *Sistema de selección del personal.* El actual sistema de selección del personal se ha elaborado de modo que, entre otras cosas, permita: a) que los candidatos de todo el mundo presenten sus solicitudes por medios electrónicos y b) que el administrador del programa haga la selección final. La Oficina de Gestión de Recursos Humanos hace las funciones de facilitador, preparando la lista de candidatos que se presenta al administrador del programa y garantizando que los procedimientos y directrices hayan sido respetados. La Organización debe velar por que el sistema sea transparente y justo.

60. La distinción actual entre candidatos externos e internos impide que muchos funcionarios presenten sus candidaturas en los plazos de 15 y 30 días. Esa distinción debe ser reexaminada a fin de permitir que más categorías de funcionarios puedan presentar sus candidaturas a vacantes anunciadas en fases más tempranas del proceso de solicitud.

61. *Sistema de evaluación de la actuación profesional.* Este sistema debe ser perfeccionado para que responda mejor a las necesidades y constituya un mecanismo de administración legítimo, especialmente teniendo en cuenta que los funcionarios se sienten desfavorecidos cuando compiten en la obtención de un puesto con candidatos externos cuya actuación profesional no puede examinarse de modo exhaustivo.

62. *Movilidad.* La falta de éxito de los programas de movilidad voluntaria para el personal de las categorías P-3 y P-4 demuestra que esos programas deben ser administrados por la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, como sucede en el caso del programa para los funcionarios de categoría P-2.

63. *Concursos nacionales.* La cuestión del personal contratado sobre la base de los concursos nacionales se ha convertido en una cuestión sistémica. Los supervisores deben tener conciencia de que son responsables de las perspectivas de carrera de todo el personal, incluido el personal contratado mediante concursos nacionales. El programa de mentores de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos se ha demostrado muy útil para el personal contratado mediante concursos nacionales con la categoría P-2, y debería aplicarse también a otras categorías más altas.

64. *Gestión de la transición a nuevas normas y reglamentos.* Las Naciones Unidas son una organización que evoluciona, por lo que sus políticas de recursos humanos se modifican continuamente en respuesta a las decisiones adoptadas por la Asamblea General o a otros elementos determinantes. Al adoptarse nuevas políticas, el personal se siente a menudo víctima de esa transición de lo antiguo a lo nuevo. Aunque esta cuestión se plantea en muchos otros contextos diferentes, a los efectos de ilustrarla se presentan a continuación dos casos hipotéticos. Es necesario establecer políticas de transición adaptadas a los casos individuales y examinar caso por caso las cuestiones que se plantean. Los funcionarios a menudo se ven penalizados cuando han sido contratados con una categoría determinada y luego no pueden modificar su situación paralelamente al personal de condiciones análogas que ha sido contratado posteriormente.

65. Un funcionario del Servicio Móvil fue contratado con la categoría FS-2 en 2000. Conserva esa categoría de 2000 a 2004. Durante ese período, la práctica de la Organización cambia en dos aspectos. Se congelan los ascensos para el personal del Servicio Móvil. Dicho personal debe ahora presentar una solicitud y competir con otros candidatos para obtener puestos de categoría más alta. En segundo lugar, los nuevos criterios de la Organización entrañan que las funciones correspondientes a los puestos de la categoría FS-3 puedan ser llevadas a cabo por personal de contratación local, lo que entraña una reducción muy importante de los puestos de categoría FS-3 disponibles para los funcionarios de contratación internacional del Servicio Móvil. El funcionario de que se trata se queda estancado en su categoría y no hay ningún medio para que pueda ascender a una categoría más alta.

66. Un funcionario del Servicio Móvil fue contratado en 1994 como oficial de seguridad. Aunque había prestado servicios durante 12 años en las fuerzas armadas de su país antes de entrar a prestar servicios en las Naciones Unidas, se le contrata con la categoría FS-2 debido a que la política vigente en ese momento establece determinadas categorías de contratación para el personal del Servicio Móvil. Posteriormente, la política de la Organización cambia. Los nuevos funcionarios que entran en los servicios de seguridad para llevar a cabo funciones análogas son contratados con categorías más altas, a veces con categorías del cuadro orgánico. Esto crea una disparidad considerable entre las categorías del personal que presta servicios desde hace mucho tiempo y las del personal recién contratado.

67. *Atender al bienestar psicológico del personal.* Los funcionarios de algunos lugares de destino se ven expuestos diariamente a niveles de estrés más elevados de lo normal, por lo que la Organización ha atendido las recomendaciones de mejorar los servicios destinados a cuidar del bienestar psicológico de esos funcionarios. Al mismo tiempo, la Organización debería proporcionar servicios de apoyo a medio y largo plazo al personal que ha sufrido traumas mientras prestaba servicios en las Naciones Unidas. En la actualidad, las indemnizaciones por enfermedades y heridas durante el servicio establecidas en el apéndice D y la póliza de seguro contra daños causados por actos intencionales no proporcionan una compensación suficiente al personal que ha sufrido traumas psicológicos mientras prestaba servicios en las Naciones Unidas.

68. *Calidad de vida y de trabajo.* En 2003, el Secretario General adoptó una serie de disposiciones para promover la flexibilidad en el trabajo a fin de establecer un equilibrio mayor entre la vida profesional y la vida personal de los funcionarios de la Secretaría (ST/SGB/2003/4). La aplicación de las opciones puestas a disposición del personal se delegó a los administradores de los programas. Los funcionarios han expresado su preocupación de que las directrices no son siempre respetadas y de que la política se aplica de modo poco consecuente; por ejemplo, las normas que regulan la licencia de maternidad también tienen que aplicarse de modo estricto, para lo cual es necesario contratar en los casos necesarios personal temporal.

69. *Falta de flexibilidad en la determinación del domicilio.* Las normas vigentes de determinación del país de origen, a los efectos de disfrutar en dicho país las vacaciones correspondientes, son muy restrictivas y no tienen suficientemente en cuenta los cambios en el domicilio efectuados después de empezar a trabajar en las Naciones Unidas. La Organización quizás deba revisar la práctica vigente con miras a hacerla más flexible para los funcionarios que cambian su país de domicilio después de empezar a trabajar en las Naciones Unidas.

70. *Disminución del valor de las pensiones de los funcionarios de contratación local.* Es necesario adoptar más medidas correctivas al respecto, ya que, cada vez que un país sufre una devaluación de su moneda, el monto de las pensiones del personal de contratación local disminuye debido a que los sueldos no sufren variación o a que no aumentan suficientemente para compensar la devaluación. El resultado es que las pensiones establecidas en dólares de esos funcionarios se reducen mientras que su contribución total a la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas aumenta. Esto crea diferencias enormes entre los funcionarios que se jubilan en unos años u otros.

71. *Utilización de personal de proyectos.* Los funcionarios contratados como personal de proyectos en virtud de la serie 200 del Reglamento del Personal llevan a cabo a veces funciones operativas, incluso con responsabilidades de supervisión. Es necesario recordar a los administradores de programas las normas que regulan el empleo del personal de proyectos.

72. *Utilización de contratos del PNUD y de la UNOPS.* Muchas personas que prestan servicios en la Secretaría de las Naciones Unidas lo hacen con contratos firmados con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) o la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS). Aunque están sustancialmente bajo la jurisdicción de las Naciones Unidas y es a ellas a quienes prestan servicios, sus contratos son administrados por esas otras entidades. Eso significa que funcionarios que trabajan en las mismas condiciones y en las mismas oficinas, e incluso realizan las mismas funciones operativas, disfrutan de prestaciones y derechos diferentes. En numerosas ocasiones, esos funcionarios no saben a quién deben dirigirse para resolver las controversias relacionadas con sus contratos. La situación contractual de los funcionarios que trabajan con esos contratos debe ser regularizada.

Cuestiones planteadas en las operaciones de mantenimiento de la paz

73. *Mejora de la corriente de información.* A menudo se producen estrangulamientos en la corriente de información intercambiada entre las operaciones de mantenimiento de la paz y la Sede, y en muchos casos se produce un prolongado retraso en la recepción de información por la oficina responsable de adoptar una decisión. La Organización debe examinar la posibilidad de utilizar otros sistemas mejores de controlar y agilizar la corriente de información entre las oficinas sobre el terreno y las oficinas de la Sede a fin de eliminar algunos de los retrasos que se producen actualmente en la adopción de decisiones administrativas.

74. *Sistema electrónico de evaluación de la actuación profesional y utilización de informes especiales.* La Oficina del Ombudsman ha observado que se hace un uso generalizado de los informes especiales en situaciones en que debería haberse utilizado el sistema electrónico de evaluación de la actuación profesional (e-PAS). Además, a menudo se utilizan informes especiales deficientemente elaborados para denegar la renovación del contrato de un funcionario. El sistema e-PAS debe utilizarse en toda la Organización y sustituir a los demás sistemas de evaluación en todas las oficinas de las Naciones Unidas. Los informes especiales sólo deben utilizarse en las circunstancias autorizadas en virtud de la instrucción administrativa ST/AI/2002/3 relativa al sistema de evaluación de la actuación profesional. Cuando proceda su utilización, ese tipo de informes deben proporcionar una evaluación adecuada y completa de la actuación profesional del funcionario.

75. *Fomento de la transparencia en las contrataciones y ascensos sobre el terreno.* La actual reestructuración del Servicio de Gestión del Personal y de Apoyo de Personal del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz está encaminada a hacerlo más proactivo y sensible a las necesidades de la gestión de los recursos humanos sobre el terreno. Se prevé que esa reorganización disipará los temores de los funcionarios sobre la escasa transparencia que éstos perciben en la contratación de personal sobre el terreno.

76. Las actuales directrices provisionales para los ascensos sobre el terreno deben sustituirse por una política que regule los ascensos del personal del Servicio Móvil.

77. *Escasa coherencia en las respuestas a las faltas de conducta constatadas.* Se ha observado que las respuestas de la Organización a las faltas de conducta constatadas sobre el terreno no siempre son coherentes. A fin de evitar la percepción de arbitrariedad y favoritismo, las respuestas a las faltas de conducta demostradas deben ser adoptadas de modo oportuno y coordinarse a nivel de todo el sistema.

V. Supervisión de la actuación profesional y seguimiento de los resultados

78. Desde su establecimiento, la Oficina ha hecho uso de expertos y de puntos de referencia externos como parte de su empeño en proporcionar un servicio eficaz a la Organización y velar por que una cultura de evaluación sea uno de los fundamentos de toda la labor que lleva a cabo. Poco después de transcurrir un año desde el establecimiento de la Oficina, un grupo de expertos externos en resolución de conflictos llevó a cabo una evaluación de las operaciones de ésta, con miras a determinar la experiencia adquirida que pudiera utilizarse para reforzar sus resultados y, cuando procediera, mejorar sus servicios. En el informe relativo a esa evaluación se llegó a la conclusión de que la Oficina había superado con éxito su período inicial y de que estaba funcionando en un sistema muy descentralizado y enfrentándose a las difíciles cuestiones que se planteaban en un entorno muy complejo, de elevado contenido político y a menudo muy volátil.

Informe del Grupo de Examen de mitad de período²

79. Como seguimiento del primer examen, y según se había anunciado en el primer informe sobre sus actividades (A/60/376, párr. 46), la Oficina llevó a cabo entre los días 5 y 9 de diciembre de 2005 una evaluación de mitad de período de sus actividades. El objetivo principal de ese examen de mitad de período era evaluar los puntos fuertes y débiles de la Oficina sobre la base de las necesidades particulares de las Naciones Unidas, y determinar hasta qué punto la Oficina ofrece los servicios de una persona imparcial e independiente para que ayude a resolver los problemas relacionados con el empleo con los que se enfrentan los funcionarios.

80. Los miembros del Grupo de Examen llevaron a cabo su labor independientemente de la Oficina. Se entrevistaron en la Sede de las Naciones Unidas con importantes funcionarios del sistema de administración de justicia y representantes del personal, así como con funcionarios y representantes del personal en las oficinas fuera de la Sede y en las misiones de mantenimiento de la paz, de modo directo mediante el teléfono, el sistema de teleconferencias o el intercambio de correos electrónicos. Sobre la base de un llamamiento hecho al personal de todos los lugares de destino, el Grupo de Examen pidió que le fuera enviada, por medios electrónicos, información amplia sobre la Oficina, que efectivamente recibió.

² El Grupo de Examen estaba integrado por: Sr. John Barkat, Ombudsman de la Pace University, antiguo Presidente de la International Ombudsman Association (Estados Unidos de América); Sra. Sarah Christie, Juez del Tribunal Administrativo del Banco Mundial, Mediadora y Árbitro de Relaciones Laborales de la University of Cape Town (Sudáfrica); y Sra. Mary Murphy, antigua Ombudsman del Fondo Monetario Internacional, antigua Directora de Recursos Humanos del ACNUR (Canadá).

81. En su informe, el Grupo de Examen hizo las siguientes observaciones y recomendaciones:

a) Las Naciones Unidas deben examinar seriamente las consecuencias de que la plantilla de la Oficina del Ombudsman adolezca de falta de funcionarios del cuadro orgánico especializados en las cuestiones de que se ocupa la Oficina. Si no se resuelve esa cuestión, muchas de las demás recomendaciones serán difíciles de aplicar;

b) Tanto el personal como la administración consideran importante ocuparse de la apremiante cuestión de asignar funcionarios de la Oficina del Ombudsman a las diversas regiones, ya que esa medida ayudaría enormemente a solucionar los problemas con que se enfrentan las diversas misiones y oficinas exteriores;

c) La Oficina del Ombudsman debe desarrollar más a fondo su sistema de clasificación de nuevos casos, a los efectos de poder asignarlos más rápidamente;

d) La Oficina del Ombudsman debe establecer procedimientos operativos estándar para un seguimiento automático de todos los casos, después de un plazo determinado;

e) Se deben explorar otras posibilidades de informar sobre la labor, las recomendaciones y los resultados de la Oficina del Ombudsman. En el informe anual se deben establecer más vínculos entre los casos de que se ocupa, las cuestiones sistémicas y las recomendaciones concretas a las que ha dado cumplimiento. Esos elementos deben ser puestos de relieve siempre que sea posible;

f) Debe examinarse la posibilidad de realizar otras reuniones o un número mayor de reuniones periódicas entre la Oficina del Ombudsman y los representantes del personal, tanto en la Sede como en las oficinas regionales;

g) La Organización debe elaborar una presentación gráfica de su sistema integrado de resolución de conflictos que incluya la Oficina del Ombudsman, el mecanismo oficial de reclamaciones y apelaciones y la Oficina de Ética;

h) La Organización debe explorar los medios de obligar a la administración a rendir cuentas de la aplicación de las recomendaciones de la Oficina del Ombudsman;

i) Un equipo integrado por la Oficina del Ombudsman y otros miembros del sistema integrado de resolución de conflictos del sistema de las Naciones Unidas debe realizar reuniones periódicas para individualizar los problemas sistémicos, informar sobre las cuestiones emergentes y mantener abiertas las líneas de comunicación;

j) La Oficina del Ombudsman debe seguir promoviendo el empleo que hace de la mediación, cuando proceda, y se debe explorar la posibilidad de establecer un programa de mediación de carácter autónomo para toda la Organización.

82. La Oficina ya ha adoptado medidas para aplicar algunas de esas recomendaciones. Por lo que se refiere a los dos primeros apartados reseñados, según se informa en la sección II.C del presente documento, relativa a cuestiones de presupuesto y de dotación de personal, la Oficina está tratando activamente de aplicar las recomendaciones hechas por la Asamblea General en su resolución 60/246. Ya se ha elaborado un proyecto de procedimientos operativos estándar. Ese proyecto debía debatirse con la red de ombudsman y mediadores de las Naciones Unidas y de las instituciones de Bretton Woods en su reunión de septiembre de 2006,

y será utilizado por todas las subdivisiones de la Oficina del Ombudsman que se creen en el futuro a fin de velar por el mantenimiento de la coherencia en la práctica.

83. La Ombudsman se ha reunido en la Sede con el nuevo Consejo del Personal, que fue elegido en junio de 2006. También fue invitada a encontrarse con los participantes en la reunión del Comité de Coordinación entre el Personal y la Administración que se celebró en Nueva York del 19 al 26 de junio de 2006 y a la que asistieron representantes del Consejo del Personal sobre el Terreno y de los Consejos de Personal de las oficinas fuera de la Sede. Además, en todas las visitas sobre el terreno se han llevado a cabo reuniones con los representantes del personal.

Comunicación inmediata de observaciones por el personal

84. La Oficina proporciona al personal un “Formulario de comunicación de observaciones” a fin de recibir anónimamente retroinformación de sus usuarios. Esos formularios, disponibles en el sitio web de la Oficina, también se reparten entre los visitantes de la Sede y durante las visitas sobre el terreno. Los formularios pueden ser depositados en el buzón de sugerencias que se encuentra a la entrada de la Oficina o devueltos por correo electrónico o por facsímil. Aunque la devolución de esos formularios no es obligatoria, en un análisis realizado se ha demostrado que el 100% de quienes responden al formulario opinan que la Oficina del Ombudsman se enfrenta a los problemas con rapidez. En las respuestas también se muestra un elevado grado de satisfacción de los usuarios por disponer de un sistema seguro y confidencial, así como por el tiempo suficiente dedicado a debatir las cuestiones y por la información proporcionada respecto a las medidas que se adoptarán en el futuro.

85. Sin embargo, a fin de tener una visión exacta de cuál es la percepción del personal respecto a la Oficina, se llevará a cabo una encuesta más estructurada (véase sección VII *infra*, Evolución futura).

VI. Actividades de comunicación y divulgación

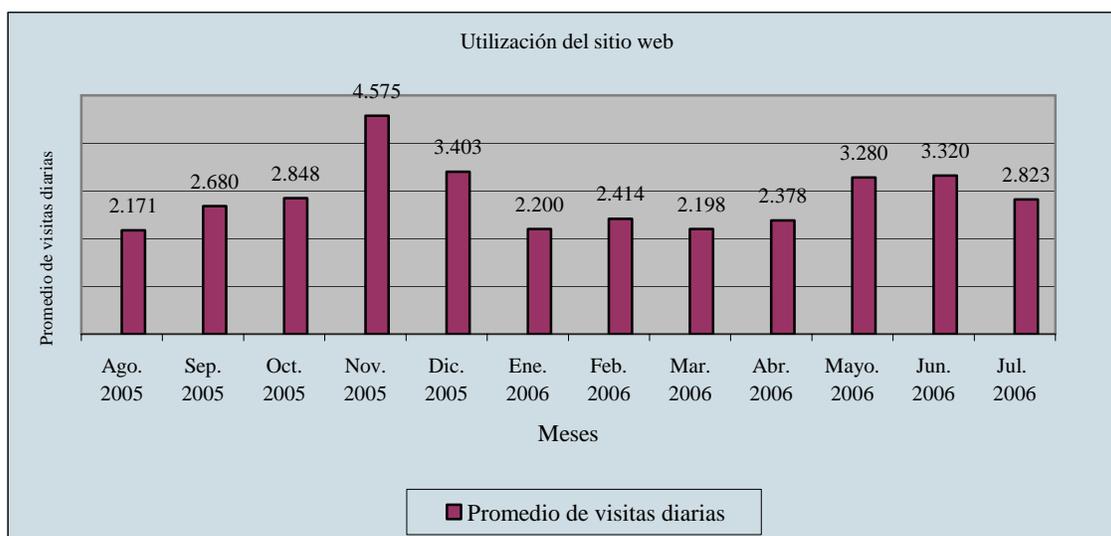
A. Actividades internas de divulgación

86. En el párrafo 19 de su resolución 59/283 sobre la administración de justicia en las Naciones Unidas, la Asamblea General pidió a la Oficina del Ombudsman que continuara y ampliara sus actividades de promoción, en particular las dirigidas al personal local, nacional y de servicios generales, a fin de facilitar la igualdad de acceso y la concienciación, teniendo presente la estructura, las actividades y el entorno operativo de la Organización.

87. La Oficina del Ombudsman, contemporáneamente con sus planes en marcha de promover el propio acceso en condiciones de igualdad mediante el establecimiento de subdivisiones regionales, ha proseguido sus actividades de divulgación dirigidas a los funcionarios de todo el mundo. En otros lugares de destino, la Oficina ha buscado otros medios de divulgar su labor entre el personal. Casi todas las misiones de mantenimiento de la paz disponen ya en la propia Intranet de un enlace directo con el sitio web de la Oficina.

88. La Oficina del Ombudsman dispone de un sitio web diferente del sitio web oficial de las Naciones Unidas, mediante el cual el personal puede acceder a una

amplia gama de información sobre los valores, principios y operaciones de la Oficina. Asimismo mantiene vínculos con otras oficinas del sistema de administración de justicia. Ese sitio web también ofrece un formulario seguro de contacto y un formulario de comunicación de observaciones que pueden ser completados y devueltos por ese sistema. La Oficina del Ombudsman garantiza confidencialidad y seguridad totales a sus usuarios. El personal de los principales lugares de destino también pueden acceder al sitio web y a la información sobre las actividades mediante el sistema iSeek (en Nueva York) y mediante la Intranet. El promedio de visitas al sitio web sigue siendo alto (véase el gráfico que figura a continuación). El sitio se modifica y actualiza periódicamente a fin de mantener su utilidad.



89. La Oficina ha seguido participando activamente en todos los programas de orientación del personal recién contratado. Se han celebrado reuniones periódicas con los jefes y los funcionarios superiores de los departamentos, incluidas la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y la División de Apoyo Administrativo del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz. La Ombudsman sigue participando en las reuniones del personal de los departamentos y en las asambleas públicas. También se han celebrado reuniones con el Consejo del Personal y con los representantes del personal en la Sede y en todos los lugares de destino visitados. Esas reuniones proporcionan oportunidades para que la Ombudsman explique su papel y sus funciones, así como para comprender mejor las necesidades operacionales de los departamentos y oficinas de que se trate (véase el gráfico II, Tendencias en la distribución geográfica de los casos).

90. La Ombudsman también ha seguido presentando informes periódicamente al Secretario General y celebrando reuniones de información con los administradores superiores en relación con las actividades de la Oficina.

Cooperación con las oficinas del sistema interno de administración de justicia

91. Conforme a la recomendación hecha por el Equipo de examen por los pares, la Oficina celebra reuniones periódicas con otras oficinas del sistema de administración de justicia, a saber, la oficina del Tribunal Administrativo de las

Naciones Unidas, la Junta Mixta de Apelación, la Dependencia de Derecho Administrativo, la Lista de Asesores Letrados, la Oficina de Ética y el Equipo de conducta y disciplina del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz. El objetivo de esas reuniones es descubrir nuevas tendencias en la serie de casos tramitados por el sistema de administración de justicia, y establecer métodos para que los diferentes componentes del sistema de administración de justicia puedan ayudarse mutuamente a los efectos de dotar a la Organización del sistema de administración de justicia más eficiente posible. Con el establecimiento de nuevas oficinas, como la Oficina de Ética y el Equipo de conducta y disciplina, esas reuniones también se han demostrado útiles para comprender las funciones de las diversas oficinas y para delimitar las diferentes esferas de responsabilidad de cada una de ellas en el sistema de administración de justicia.

B. Actividades externas de divulgación

Ombudsman y mediadores en el sistema de las Naciones Unidas y en las instituciones de Bretton Woods

92. La red de ombudsman y mediadores del sistema de las Naciones Unidas y de las instituciones de Bretton Woods celebró su cuarta reunión anual en el Palais des Nations, Ginebra, los días 4 y 5 de octubre de 2005. La reunión contó con 23 participantes en representación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Fondo Monetario Internacional (FMI), la Asociación Internacional de Ombudsman (AIO), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), las Naciones Unidas, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo/Fondo de Población de las Naciones Unidas/Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (PNUD/UNFPA/UNOPS), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el Programa Mundial de Alimentos (PMA), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial. Los participantes también asistieron a cursos de capacitación organizados por la AIO.

93. Los participantes llevaron a cabo debates sobre cuestiones de interés común, como las relaciones con las oficinas sobre el terreno, en los que se puso de manifiesto la importancia tanto de una respuesta temprana como de la realización de visitas sobre el terreno para prestar servicios a los funcionarios que trabajan fuera de la Sede. Se convino en que el éxito de las visitas dependía de la buena voluntad de todas partes, de la rapidez de la respuesta por los administradores superiores después de ser informados de los resultados de la misión y del seguimiento realizado por todas las partes interesadas. También se debatió la protección de quienes denuncian irregularidades. Se examinaron los factores que contribuyen a que exista temor a las represalias, así como el papel que tiene la Oficina del Ombudsman de lucha contra ese temor, y se examinaron las políticas concretas establecidas por cada organización a ese respecto. El tercer tema debatido fue el reto que representaba mantener la independencia de la Oficina del Ombudsman. La última cuestión que se examinó fueron las bases de datos y las categorías de clasificación. El grupo de trabajo que se ocupa de ese tema, que desempeña su labor bajo los auspicios de la AIO, presentó a todos los participantes una propuesta de lista de categorías. El plan de acción aprobado al final de la reunión abarca, entre

otras cosas, lo siguiente: establecer una lista electrónica de direcciones, elaborar modelos de mandatos y de prácticas básicas, seguir estableciendo criterios para la reunión de datos y explorar los medios de fomentar la cooperación entre organismos. La Junta de los jefes ejecutivos del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación, en su período de sesiones celebrado en la primavera de 2006, tomó nota del informe de la reunión.

Contactos con los ombudsmen institucionales

94. La Oficina estuvo representada en la primera conferencia anual de la Asociación Internacional de Ombudsmen (AIO), conocida anteriormente como la Asociación de Ombudsmen, que es la principal organización profesional internacional de ombudsmen institucionales del sector privado, el sector gubernamental, las instituciones académicas y las organizaciones internacionales. A la conferencia, que se celebró en California en abril de 2006, asistieron 300 profesionales. El tema central de la conferencia era “Trazar una nueva ruta para los ombudsmen institucionales”. Uno de los puntos sobresalientes de la conferencia fue una mesa redonda sobre el establecimiento de una visión mundial para el desarrollo de los programas de los ombudsmen institucionales.

VII. Evolución futura

95. La Oficina del Ombudsmen ha tratado de ser innovadora, creadora, responsable y orientada a la obtención de resultados, a pesar de sus limitados recursos. Sobre la base de la experiencia adquirida desde el inicio de sus operaciones en octubre de 2002, de las recomendaciones formuladas en el examen de mitad de período llevado a cabo en diciembre 2005 y de los comentarios y observaciones hechos por los visitantes, la administración y los representantes del personal, la evolución futura de la Oficina incluirá los elementos que se indican a continuación.

Reforzamiento del acceso sin barreras a la Oficina

96. Se ha logrado un progreso notable en ampliar el acceso a la Oficina del Ombudsmen de las categorías más vulnerables del personal, incluido el personal nacional de las misiones de mantenimiento de la paz y de las oficinas alejadas de las sedes de esas misiones, como demuestran las cifras que se muestran en el gráfico III, Desglose de casos por categorías ocupacionales. Los recursos recibidos de la cuenta de apoyo para las operaciones de mantenimiento de la paz y las actividades de divulgación llevadas a cabo por la Oficina mediante visitas sobre el terreno han facilitado ese progreso. A fin de seguir ampliando la cobertura y aplicar el criterio de acceso sin barreras de todo el personal a los servicios proporcionados por la Oficina, independientemente de su lugar de destino o categoría ocupacional, es necesario establecer ya las subdivisiones regionales propuestas desde 2003. Por conducto de esas subdivisiones regionales se podrían prestar mejores servicios a las oficinas fuera de la Sede y a las misiones de mantenimiento de la paz cercanas. En los casos de Viena y de Nairobi, el establecimiento de las subdivisiones regionales debía haberse hecho hace ya bastante tiempo, una vez completada la ejecución del proyecto experimental en Viena y de haber examinado la viabilidad de restablecer la oficina del Ombudsmen en Nairobi (ONUN/PNUMA/Hábitat).

97. Al mismo tiempo, la Oficina proseguirá sus actividades de divulgación destinadas a concienciar al personal sobre el carácter de su trabajo y la disponibilidad de sus servicios, incluido mediante la celebración de reuniones por videoconferencia con el personal de las misiones de mantenimiento la paz y de las oficinas fuera de la Sede.

Ampliación de los servicios de mediación

98. Los servicios de mediación proporcionados en la actualidad se ampliarán sobre la base de una capacitación mayor de los funcionarios del cuadro orgánico de la Oficina del Ombudsman y de la constitución de una lista de mediadores externos que se utilizará, cuando proceda, en los diferentes contextos geográficos y lingüísticos.

99. Se creará una sección especial en el sitio Web de la Oficina del Ombudsman para asesorar al personal sobre la disponibilidad de servicios de mediación, y el material de divulgación actual se revisará a fin de explicar más a fondo las características y fines de la mediación.

100. Se examinarán las ventajas que ofrecería establecer una dependencia especial en la Oficina dedicada exclusivamente a los servicios de mediación. La Oficina también está examinando el modo en que podría exportar sus servicios de mediación a las operaciones sobre el terreno.

Mejora del sistema de clasificación y adopción de procedimientos operativos estándar

101. Habida cuenta del crecimiento del número de usuarios de la Oficina del Ombudsman y de la complejidad de las actividades que ésta realiza, se hace necesario reforzar aún más el sistema de clasificación de casos, incluido el registro oportuno de los casos, su asignación a un oficial de casos y su cuidadosa supervisión hasta el momento en que se cierren. Al aumentar el número total de usuarios de la Oficina (cerca de 2.000 casos desde octubre de 2002), crece también el número de funcionarios que solicitan sus servicios más de una vez a fin de obtener orientación sobre otras cuestiones. Es necesario mejorar el sistema de seguimiento de los casos para poder consignar el tiempo exacto dedicado a cada interacción con un usuario, a fin de poder determinar más exactamente el volumen de trabajo de la Oficina, que en el momento actual está muy infravalorado en la base de datos existente.

Evaluación final, con una valoración exhaustiva por los usuarios

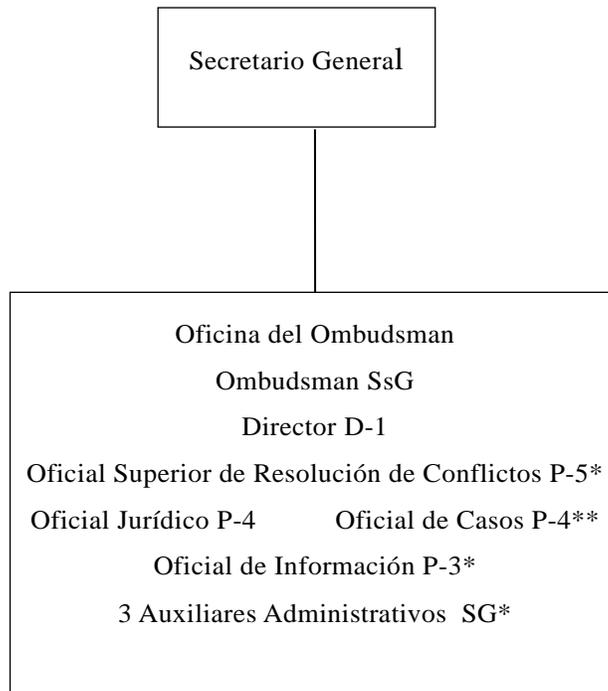
102. La Oficina ha seguido un estricto programa interno de evaluación que ha incluido un análisis rápido al final del primer año de operaciones y un examen de mitad de período realizado en diciembre de 2005. Ahora que está cerca de concluir, en julio de 2007, el plazo de nombramiento del primer Ombudsman de las Naciones Unidas, después de cinco años de prestación de servicios, la Oficina llevará a cabo un examen final para evaluar sus logros y determinar las enseñanzas obtenidas. Ese examen final incluirá una encuesta de los usuarios, encaminada a establecer de modo sistemático la evaluación que hacen. El resultado de ese examen se incluirá en el informe que el Secretario General presentará a la Asamblea General en su sexagésimo segundo período de sesiones.

Anexo

Plantilla de personal

Oficina del Ombudsman

Estructura de organización y distribución de puestos para el bienio 2006-2007



Abreviaturas: SsG: Subsecretario General; SG: cuadro de servicios generales.

* Nuevo puesto (presupuesto para el bienio 2006-2007).

** El puesto de Oficial de Casos se financia con cargo a la cuenta de apoyo.