



# Asamblea General

Distr. general  
13 de agosto de 2008  
Español  
Original: inglés

---

## Sexagésimo tercer período de sesiones

Tema 132 del programa provisional\*

### Administración de justicia en las Naciones Unidas

## Actividades del Ombudsman

### Informe del Secretario General\*\*

#### *Resumen*

La Asamblea General, en la resolución 59/283, titulada “Administración de justicia en las Naciones Unidas”, tras subrayar la importancia de la Oficina del Ombudsman como medio principal para la solución oficiosa de conflictos, 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 sobre 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 del 1º de agosto de 2007 al 31 de julio de 2008.

---

\* A/63/150 y Corr.1.

\*\* La presentación de este informe se ha hecho de modo que su fecha coincidiera con el fin del período examinado.



# Índice

	<i>Página</i>
I. Introducción . . . . .	3
II. Operaciones de la Oficina . . . . .	3
A. Principios generales . . . . .	3
B. Nombramiento de un nuevo Ombudsman . . . . .	4
III. Extensión . . . . .	4
A. Extensión interna . . . . .	5
B. Extensión externa . . . . .	6
C. Material de información impreso y electrónico . . . . .	7
D. Visitas al terreno . . . . .	7
E. Capacitación . . . . .	7
IV. Información estadística sobre casos o cuestiones y análisis de datos . . . . .	8
A. Información general . . . . .	8
B. Análisis de datos . . . . .	8
V. Cuestiones sistémicas . . . . .	13
VI. Transición al nuevo sistema de justicia . . . . .	15
A. Nuevos elementos legislativos . . . . .	15
B. Progresos según la hoja de ruta para el establecimiento del nuevo sistema . . . . .	17
C. Mandato del Ombudsman de las Naciones Unidas . . . . .	18
D. División de mediación . . . . .	19
E. Estrategia de comunicaciones única . . . . .	20
F. Presupuesto y dotación de personal . . . . .	20
G. Informes futuros . . . . .	21
VII. Evolución futura . . . . .	21
<b>Anexos</b>	
I. Organigrama hasta el 31 de diciembre de 2007 . . . . .	24
II. Organigrama al 1° de enero de 2008 . . . . .	25

## I. Introducción

1. Este es el cuarto informe del Secretario General a la Asamblea General sobre las actividades del Ombudsman de las Naciones Unidas (los tres informes anteriores figuran en A/60/376, A/61/524 y A/62/311). En el párrafo 22 de la resolución 59/283, 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 sobre las tendencias y comentarios sobre las políticas, procedimientos y prácticas que hubieran llamado la atención del Ombudsman.

2. El presente informe abarca las operaciones de la Oficina del 1º de agosto de 2007 al 31 de julio de 2008 y presenta un panorama de las medidas de transición que están elaborándose con respecto al establecimiento de una sola oficina integrada y descentralizada, conforme al mandato de la Asamblea General contenido en la resolución 62/228. El informe también contiene observaciones sobre cuestiones sistémicas, basadas en los casos tratados por la Oficina del Ombudsman.

3. El Ombudsman informa periódicamente al Secretario General sobre las actividades de la Oficina y examina cuestiones pertinentes con la administración y el personal, cuando se estima necesario, para facilitar la solución de conflictos y recomendar cambios en las políticas y prácticas seguidas.

## II. Operaciones de la Oficina

### A. Principios generales

4. Las atribuciones actuales de la Oficina están revisándose para incorporar las nuevas funciones de la Oficina, incluido el mandato ampliado para que preste servicios a todo el personal de la Secretaría de las Naciones Unidas y de los fondos y programas (véase la resolución 62/228), pero se prevé que los principios rectores básicos de la Oficina seguirán siendo los siguientes:

a) *Principios de trabajo.* El Ombudsman es independiente de todos los órganos y funcionarios de las Naciones Unidas. El Ombudsman, como funcionario designado neutral, tiene la obligación de mantener confidencialidad estricta con respecto a los asuntos que se señalen a su atención. El Ombudsman no lleva registros para las Naciones Unidas ni para ninguna otra parte ni revela información sobre casos individuales ni sobre visitas de funcionarios. El Ombudsman no puede ser obligado por un funcionario de las Naciones Unidas a dar testimonio sobre asuntos que se hayan señalado a su atención. El Ombudsman no tiene facultades decisorias, pero da asesoramiento y hace sugerencias o recomendaciones, según proceda, sobre las medidas necesarias para resolver conflictos, teniendo en cuenta los derechos y obligaciones vigentes entre la Organización y el funcionario y las consideraciones de equidad pertinentes a la situación;

b) *Línea jerárquica y acceso al Secretario General.* El Ombudsman tiene acceso directo al Secretario General, según sea necesario, para el desempeño de sus funciones, informa periódicamente al Secretario General sobre sus actividades y puede hacer observaciones sobre las políticas, los procedimientos y las prácticas que se hayan señalado a su atención;

c) *Acceso a la documentación.* El Ombudsman tiene acceso a todos los documentos relativos a los funcionarios, salvo los documentos médicos;

d) *Acceso al Ombudsman.* Todos los funcionarios que lo deseen tienen acceso al Ombudsman. Nadie que señale un asunto a la atención del Ombudsman será objeto de represalias por ese hecho. El Ombudsman no examina asuntos que ya sean objeto del procedimiento oficial de reclamación.

## **B. Nombramiento de un nuevo Ombudsman**

5. El recién nombrado Ombudsman de las Naciones Unidas, Sr. Johnston Barkat, de los Estados Unidos de América, asumió el cargo por un período de cinco años el 21 de abril de 2008. El Sr. Barkat, que es un experto en mediación y solución de conflictos, con especial atención a la negociación organizativa y transcultural, había trabajado antes en las Naciones Unidas como instructor en negociación, como consultor sobre programas de ombudsman y como asesor sobre reformas del sistema de la administración de justicia. En los últimos 11 años actuó como Ombudsman en la Universidad Pace de Nueva York. También fue profesor de solución de conflictos y mediación en el Centro Internacional de Cooperación y Solución de Conflictos de la Universidad de Columbia de Nueva York, y ha sido instructor de administración de empresas en otros colegios y universidades de los Estados Unidos.

6. El primer Ombudsman de las Naciones Unidas fue la Sra. M. Patricia Durrant, que desempeñó el cargo por un período no renovable de cinco años, que terminó el 14 de julio de 2007. La Sra. Nora Galer dirigió la Oficina del Ombudsman como Oficial Encargado del 15 de julio de 2007 al 20 de abril de 2008.

7. A fin de atraer el mayor número posible de candidatos para el cargo de Ombudsman de las Naciones Unidas, el Secretario General escribió a los Estados Miembros y a las asociaciones profesionales pertinentes para pedirles que presentaran candidatos. También se publicó un anuncio en la Intranet de las Naciones Unidas para alentar a los funcionarios interesados a presentar su candidatura.

8. Para la elección del nuevo Ombudsman, el Secretario General siguió las recomendaciones hechas por el Grupo de Reforma del Sistema de Administración de Justicia de las Naciones Unidas, que fueron aprobadas por la Asamblea General en el párrafo 29 de la resolución 62/228; se estableció un comité de selección compuesto de representantes del personal, representantes de la administración y ombudsman externos. Se encargó al Comité que examinara todas las solicitudes recibidas por la Oficina del Secretario General, estableciera una lista final de candidatos para entrevistarlos e hiciera recomendaciones al Secretario General.

## **III. Extensión**

9. La Oficina continuó su programa de extensión durante el período del informe haciendo hincapié en la elevación de la conciencia de la reestructuración de la Oficina y el nombramiento de un nuevo Ombudsman. La Oficina prestó especial atención al enlace con otras organizaciones de ombudsman como los Ombudsman y Mediadores del Sistema de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas y la Asociación Internacional de Ombudsman. Los intercambios con estas

organizaciones han permitido a la Oficina no solo estudiar otras mejores prácticas de ombudsman sino también promover el papel del Ombudsman de las Naciones Unidas fuera de la Organización.

## **A. Extensión interna**

10. En sus comunicaciones con los funcionarios en general, la Oficina ha adoptado un enfoque polifacético para responder bien a las diferentes necesidades de los diversos públicos dentro de la Organización.

11. Se hace un esfuerzo para asegurarse de que todos los nuevos funcionarios sean informados de la existencia y la función de la Oficina del Ombudsman. La Oficina participó en todos los cursos de orientación inicial dados por el Servicio de Perfeccionamiento del Personal de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos y en otros cursos de formación a que fue invitada.

12. Además, en colaboración con el Servicio de Capacitación Integrada del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz, la Oficina empezó a estudiar la forma de dirigir la información sobre el papel del Ombudsman más precisamente hacia el personal de mantenimiento de la paz además de incluirla en los programas de orientación inicial para nuevos funcionarios que se dan periódicamente en la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia) (BLNU).

13. Durante todo el período de empleo en las Naciones Unidas, los funcionarios tienen acceso fácil a la información sobre la Oficina del Ombudsman mediante información electrónica e impresa, según se describe más abajo, y también mediante el contacto personal con representantes de la Oficina del Ombudsman. Periódicamente los representantes de la Oficina se reúnen con diversos grupos de funcionarios para fortalecer la conciencia de las funciones de la Oficina y los servicios disponibles y subrayar al mismo tiempo las ventajas del proceso informal de solución de controversias. Además de los esfuerzos especiales que se hacen para subrayar la política del Ombudsman de no poner barreras al acceso, la Oficina destaca que la función del Ombudsman no se limita a ayudar a los funcionarios a resolver conflictos, sino que incluye el empoderamiento de los funcionarios para manejar bien los conflictos durante toda su carrera en las Naciones Unidas. La Oficina ha empezado a elaborar un plan completo, incluida la publicación de artículos pertinentes, por ejemplo en el foro de comunicaciones internas de las Naciones Unidas, iSeek, y en el nuevo sitio web de la Oficina, para fortalecer la competencia de los funcionarios en el manejo de conflictos.

14. Reconociendo la importancia de los interesados en el proceso de comunicaciones, el Ombudsman y su personal buscan continuamente el diálogo con los diversos grupos de interés de la Organización. Esto incluye el intercambio frecuente de opiniones con representantes del personal y de la administración para elevar la conciencia de la función del Ombudsman. Por ejemplo, el Ombudsman participó en intercambios fructíferos con la administración y el personal en reuniones importantes, incluidas la 29ª reunión del Comité de Coordinación entre el Personal y la Administración (23 de junio de 2008), la reunión del Programa de Orientación para el Personal Directivo Superior del Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz (23 de julio de 2008), el Foro de Directores que organiza el Departamento de Gestión (23 de julio de 2008) y también en la reunión

de los Representantes del Personal sobre el Terreno en Brindisi (8 de julio de 2008) y en la Séptima Reunión de los Jefes de Recursos Humanos en oficinas situadas fuera de la Sede (23 de mayo de 2008).

## **B. Extensión externa**

15. Gracias al mantenimiento de la cooperación con otras organizaciones profesionales de Ombudsman durante el período del informe, la Oficina pudo intercambiar experiencias con colegas e informarse de las mejores prácticas. Los principales foros para el intercambio de opiniones son las conferencias de los Ombudsman y Mediadores del Sistema de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas y la Asociación Internacional de Ombudsman, a las cuales asisten representantes de la Oficina.

16. La séptima conferencia de los Ombudsman y Mediadores del sistema de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas (16 a 19 de julio, Washington, DC) fue acogida por el Ombudsman del Fondo Monetario Internacional y asistieron a ella los Ombudsman y Mediadores del Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Africano de Desarrollo, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Organización de Aviación Civil Internacional, la Oficina Panamericana de la Salud, el Centro de Comercio Internacional, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo/Organización Mundial del Comercio, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo y el Programa Mundial de Alimentos. En esta conferencia el Ombudsman presentó la nueva oficina integrada, descentralizada y unificada del Ombudsman de las Naciones Unidas. Los Ombudsman y Mediadores de las organizaciones relacionadas con las Naciones Unidas dijeron que era necesario actualizar periódicamente la información sobre la evolución de la Oficina del Ombudsman y los problemas que afrontara. Otras presentaciones y conversaciones se concentraron en la armonización de las categorías de presentación de informes, las relaciones entre el personal y la administración, la promoción de la función del Ombudsman, otros sistemas de solución de conflictos en otras organizaciones, el papel del Ombudsman en la gestión del cambio y la planificación de la sucesión.

17. Los representantes de la Oficina también asistieron a la conferencia anual de la Asociación Internacional de Ombudsman, titulada “Eficacia: el efecto del Ombudsman”, celebrada en Boston, del 13 al 16 de abril de 2008. Esta conferencia fue un foro útil para promover la Oficina integrada y para intercambiar opiniones con ombudsman del sector empresarial y el sector no lucrativo para examinar prácticas y normas y procedimientos comunes para el trabajo de ombudsman y la mediación, en particular el diseño de sistemas eficaces de solución de conflictos en un medio organizativo complejo. Se examinaron, entre otros asuntos, el concepto de adiestramiento para el manejo de conflictos, la rendición de cuentas por el ombudsman, la evaluación y la respuesta a un riesgo inminente en el trabajo del ombudsman, las dificultades de la solución de conflictos en contextos multiculturales y la medición y el uso de las observaciones del cliente.

### **C. Material de información impreso y electrónico**

18. La Oficina siguió usando sus instrumentos impresos y electrónicos establecidos para alcanzar sus objetivos de extensión. Se distribuyeron a menudo folletos, volantes y tarjetas de solución de conflictos en inglés y francés a las oficinas situadas fuera de la Sede y a las misiones sobre el terreno. El sitio web de la Oficina del Ombudsman siguió siendo la puerta de acceso a la información para los usuarios de la Oficina. El sitio se actualizó continuamente con información pertinente, por ejemplo el informe anual e información sobre el nombramiento del nuevo Ombudsman, en los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas. Además, se examinó y actualizó el contenido de la carpeta de información de la Oficina que se distribuye a los visitantes y a los participantes en cursos de formación. Se revisó el material de presentaciones para reflejar la integración y descentralización de la Oficina a fin de atender mejor las necesidades de su clientela ampliada y diversificada. Un conjunto equilibrado de material de información impreso y electrónico ha resultado útil a través de los años para que el personal de las Naciones Unidas, cualquiera que sea su lugar de destino, conozca la Oficina del Ombudsman y la forma de tener acceso a los servicios que presta.

19. Con miras al establecimiento de la Oficina integrada el 1º de enero de 2008, la Oficina inició al principio del período del informe una evaluación amplia de este material y de la estrategia general de comunicaciones de la Oficina para determinar la mejor forma de adaptarlos a los cambios de sus necesidades. Después se llegó a la conclusión de que la mejor forma de servir a la clientela ampliada de la Oficina integrada era establecer, aprovechando las mejores prácticas, una sola estrategia de comunicaciones, incluido un conjunto revisado de instrumentos de comunicaciones.

### **D. Visitas al terreno**

20. Durante el período del informe los representantes de la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas visitaron la Oficina de las Naciones Unidas en Viena y también las misiones de mantenimiento de la paz en Côte d'Ivoire y en Timor-Leste y la Base Logística de las Naciones Unidas en Brindisi (Italia). Estas visitas sobre el terreno son un elemento esencial del programa de extensión de la Oficina y tienen tres funciones: a) recibir información de primera mano sobre cuestiones recurrentes sobre el terreno y examinarlas con el personal directivo superior, b) elevar la conciencia de la función de la Oficina del Ombudsman en todo el personal y c) recibir a clientes personalmente. La presencia física de miembros de la Oficina en lugares de destino situados fuera de la Sede sigue siendo un medio eficaz de aplicar la política de no poner ninguna barrera al acceso a la Oficina y contribuye a resolver conflictos eficientemente.

### **E. Capacitación**

21. Se procura constantemente mejorar la capacitación permanente del personal y elevar sus competencias, incluida la participación práctica en actividades de mediación. Se sigue capacitando al personal en competencias de ombudsman básicas y avanzadas, y se ha dado prioridad a la capacitación adicional que equipará al personal para manejar los nuevos tipos de cuestiones y servicios que resultarán

del mandato ampliado de la oficina, que ahora incluirá el personal de los fondos y programas y la nueva División de Mediación.

22. La mayoría del personal de la Oficina ha asistido a cursos y está formada en la mediación según el derecho del trabajo para apoyar a la nueva División de Mediación y servir de reserva de recursos fácilmente disponible para desplegar en las oficinas regionales cuando esos servicios de mediación se necesiten en esas regiones como parte de los servicios de las oficinas regionales.

## IV. Información estadística sobre casos o cuestiones y análisis de datos

### A. Información general

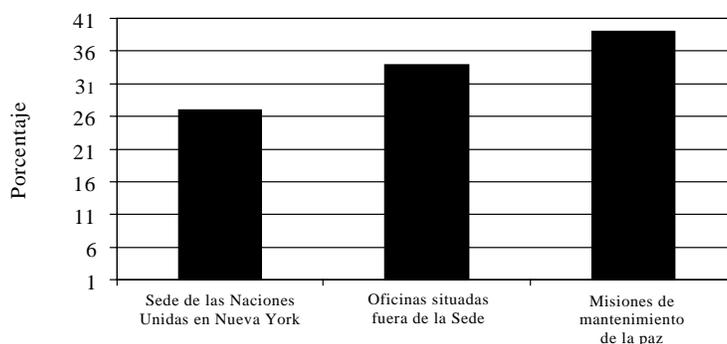
23. Durante el período del informe, del 1° de agosto de 2007 al 31 de julio de 2008, se abrieron 670 nuevos casos. Cada mes se abrieron, por término medio, casi 56 nuevos casos. Esta cifra demuestra que la solución informal se está volviendo un recurso cada vez más reconocido en la Organización. Durante el período examinado, antes del nombramiento del nuevo Ombudsman, la Oficina siguió prestando sus servicios. Durante el período del informe, el número de clientes hombres fue superior al de mujeres, 52% frente a 47%, y los casos relativos a grupos formaron el 1% restante.

### B. Análisis de datos

Gráfico I

#### Distribución geográfica de los casos

(1° de agosto de 2007 a 31 de julio de 2008)



Fuente: Oficina del Ombudsman.

24. El gráfico I presenta la distribución geográfica de los casos abiertos durante el período del informe. Indica los porcentajes de los casos procedentes de cada uno de los tres principales lugares (Sede de las Naciones Unidas, oficinas situadas fuera de la Sede y misiones de mantenimiento de la paz). Los casos procedentes de la Sede representan sólo 27% del total; casi tres cuartos de las personas que solicitaron los servicios de la Oficina estaban situadas fuera de Nueva York. Los casos procedentes

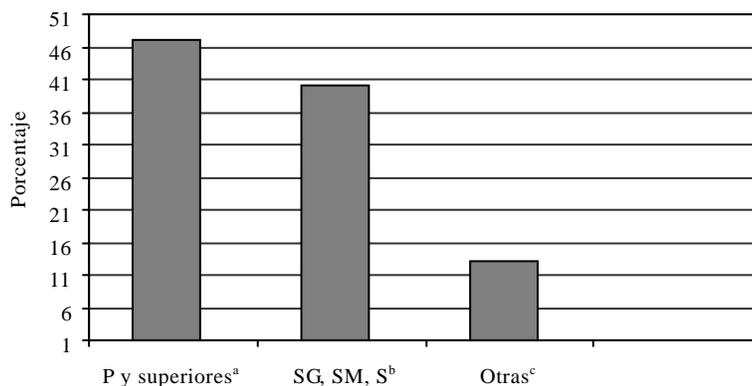
de oficinas situadas fuera de la Sede formaban 34% del total y los procedentes de las misiones de mantenimiento de la paz el 39%.

25. Si se compara la distribución geográfica actual de los casos con el número estimado de funcionarios, puede verse que ciertos lugares están sobrerrepresentados. La Sede genera el 27% de los casos, aunque representa sólo el 19% del total de 34.500 funcionarios (véase A/62/294, cuadro 1). De modo análogo, un tercio de los casos procede de las oficinas situadas fuera de la Sede, a las que corresponde solo el 27% de la población total. Las misiones de mantenimiento de la paz, en cambio, están subrepresentadas, con un 39% de los casos generados por el 54% de la población total. Como las nuevas oficinas regionales aumentarán el acceso a los servicios de ombudsman y mediación, se prevé que el porcentaje de los visitantes situados fuera de la Sede aumentará una vez que esos Ombudsmen estén plenamente desplegados.

## Gráfico II

### Desglose de los casos por categoría ocupacional

(1° de agosto de 2007 a 31 de julio de 2008)



Fuente: Oficina del Ombudsman.

<sup>a</sup> Incluye cuadro orgánico, funcionarios de proyectos, Director y categorías superiores.

<sup>b</sup> Incluye servicios generales, Servicio Móvil, Seguridad, artes y oficios.

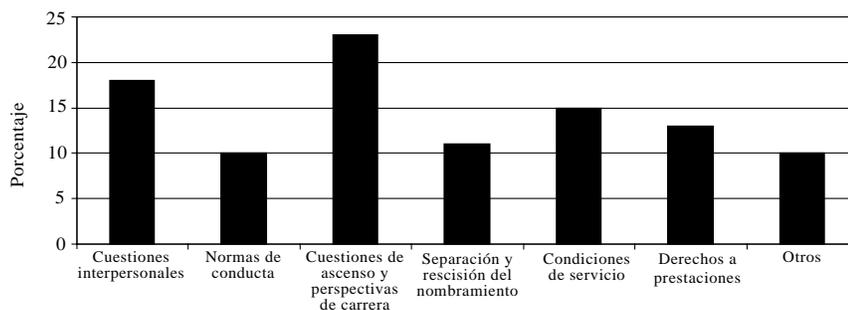
<sup>c</sup> Incluye personal nacional, jubilados, ex funcionarios, pasantes, consultores y contratistas.

26. El desglose de los casos presentado en el gráfico II indica que alrededor de 47% de los casos abiertos durante el período del informe fueron iniciados por funcionarios del cuadro orgánico y categorías superiores. Esta categoría ocupacional representa sólo 30% de la clientela total (unos 10.000 funcionarios del total aproximado de 34.500 funcionarios de las Naciones Unidas servidos por la Oficina). El segundo grupo, formado por el Servicio Móvil, el cuadro de servicios generales y categorías conexas, formaba 40% de los casos. Esto se ajusta más o menos al porcentaje del grupo en el total del personal (unos 12.000 funcionarios o 35%). El tercer grupo, "Otras categorías", formaba 13% de los casos. Este grupo incluye el personal nacional, cuyos miembros iniciaron alrededor de 6% de los casos señalados a la atención del Ombudsman; su número asciende a unas 12.000 personas, o sea casi 35% del total. A través de los años, desde su creación, la cobertura de ese grupo ha sido motivo de preocupación del Ombudsman. Alguna mejora se ha logrado mediante actividades intensas de extensión y muchos viajes a oficinas sobre el

terreno. El despliegue del Ombudsman en dos misiones de mantenimiento de la paz importantes aumentará la actividad de extensión.

**Gráfico III**  
**Desglose de los casos por tipo de cuestión**

(1° de agosto de 2007 a 31 de julio de 2008)



*Fuente:* Oficina del Ombudsman.

27. El gráfico III indica la distribución de las cuestiones planteadas por las personas que han solicitado la asistencia de la Oficina. Hay que destacar la concordancia entre el período del informe y el período anterior. En general, las personas que se ponen en contacto con la Oficina del Ombudsman han tendido a comunicar diversos tipos de problemas con la misma frecuencia a través de los años.

28. El primero y principal tipo de problema planteado por el personal está relacionado con el ascenso y la carrera. En los últimos seis años este tipo de cuestiones ha sido sistemáticamente el más importante, representando alrededor del 23% del total de casos. Este tipo incluye cuestiones relacionadas con el sistema de evaluación de la actuación profesional y su efecto en la carrera del funcionario.

29. Este tipo incluye también cuestiones relacionadas con la movilidad y las perspectivas de carrera. En muchos de estos casos el solicitante cree que su carrera está estancada y que tiene pocas perspectivas de ascenso. Algunos no desean un ascenso, sino el paso a un trabajo más satisfactorio. El informe más reciente sobre las actividades del Ombudsman menciona cuestiones sistémicas relacionadas con el sistema de selección del personal y la movilidad del personal (A/62/311, párrs. 41 a 45).

30. La categoría de las cuestiones interpersonales incluyen los conflictos entre colegas y los conflictos con supervisores. Este tipo de cuestión representa el 18% del total de cuestiones planteadas durante el período del informe. La proporción de este tipo de cuestiones ha sido relativamente estable a través de los años. Estas cuestiones incluyen las quejas por falta de respeto, amenazas o intimidación, falta de comunicación o consulta con el personal y un ambiente de trabajo considerado desfavorable o perjudicial para la productividad. En algunos casos una intervención (mediación facilitada, adiestramiento de una de las partes o de ambas) de la Oficina del Ombudsman ha tenido un efecto inmediato en la situación.

31. La categoría de las condiciones de servicio abarca una amplia gama de cuestiones y situaciones. Incluye cuestiones relacionadas con el trabajo y la vida, cuestiones relacionadas con la selección y el nombramiento, incluso el sueldo o el

nivel de comienzo de carrera, el cambio de contrato, la asignación a una misión y la reasignación. Durante el período del informe, esta clase de casos formó el 15% del total. Las soluciones prácticas y el simple seguimiento a menudo ayudan a resolver este tipo de casos, que afectan profundamente la moral del personal.

32. La categoría de separación o rescisión del nombramiento incluye casos relacionados con la reducción del personal de misiones y con la no renovación del contrato de un funcionario de misión. También incluye casos de funcionarios cuyos puestos han sido suprimidos o que siguen trabajando pero con contratos temporales. Durante el período del informe este grupo representó alrededor del 11% de los casos. En tales casos el Ombudsman trabaja en estrecha colaboración con las oficinas pertinentes para determinar posibles soluciones o estudiar otras colocaciones, según proceda.

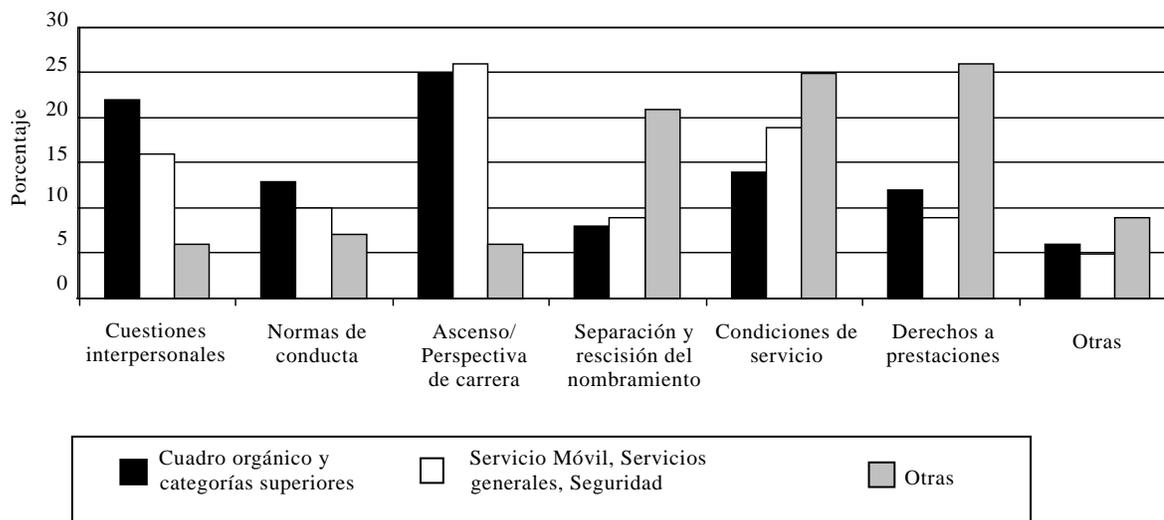
33. Las cuestiones relativas a derechos a prestaciones incluyen principalmente casos de error administrativo o de omisión en la administración de las prestaciones del personal. Hasta ahora este tipo de cuestiones ha tendido a aumentar a través de los años, pero todavía no pasa del 13% de los casos.

34. Los casos relacionados con infracciones de las normas de conducta siguen siendo considerables, y forman ahora el 10% del total. Estos casos incluyen casos de funcionarios que denuncian discriminación o acoso, incluido acoso sexual, por un colega o un supervisor, y piden orientación sobre las disposiciones aplicables del Reglamento y Estatuto del Personal. Estos casos incluyen un porcentaje considerable de funcionarios sometidos a investigaciones oficiales o a procedimientos disciplinarios, que piden orientación sobre la forma de manejar una situación que a menudo no entienden.

Gráfico IV

#### Desglose de las cuestiones por categorías ocupacionales

(1º de agosto de 2007 a 31 de julio de 2008)



Fuente: Oficina del Ombudsman.

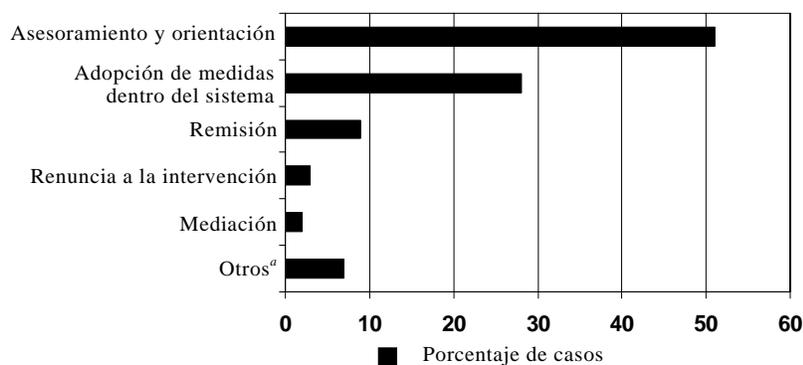
35. El gráfico IV desglosa las cuestiones por categorías ocupacionales. El gráfico indica que las dos categorías principales de funcionarios: cuadro orgánico y categorías superiores, por un lado, y servicios generales, Servicio Móvil y Servicio de Seguridad, por el otro, tienen cuestiones parecidas. Las cuestiones relacionadas con el ascenso y la carrera y las cuestiones interpersonales predominan en estas categorías por las razones indicadas en los párrafos 27 a 29. En cambio, los solicitantes de “Otras” categorías (entre ellos personal nacional, jubilados, ex funcionarios, pasantes, consultores y contratistas) plantean proporcionalmente más cuestiones relacionadas con derechos a prestaciones, condiciones de servicio y separación y rescisión del nombramiento. El personal nacional y los Voluntarios de las Naciones Unidas estacionados en misiones de mantenimiento de la paz plantean relativamente menos cuestiones relacionadas con condiciones de servicio y derechos a prestaciones que los demás solicitantes. Entre los derechos y prestaciones del personal internacional y los del personal local hay diferencias considerables, que suelen motivar quejas.

36. Los ex funcionarios naturalmente tienden a plantear cuestiones de separación y rescisión del nombramiento. Sin embargo, este tipo de cuestiones también interesan a los consultores y contratistas que se dirigen a la Oficina del Ombudsman después de la expiración de sus contratos. A menudo piden información sobre la cláusula de arbitraje incluida en sus contratos.

Gráfico V

#### Tipos de servicios prestados

(1° de agosto de 2007 a 31 de julio de 2008)



Fuente: Oficina del Ombudsman.

<sup>a</sup> Incluye casos que ya están en el sistema formal de justicia, casos remitidos al Ombudsman para información solamente y casos en que el funcionario interesado decide desistir.

37. El gráfico V indica los diversos servicios que presta la Oficina del Ombudsman. En más de la mitad de los casos se ofrecen asesoramiento y orientación sobre empleo. Esta asistencia incluye adiestrar a los funcionarios y ayudarles a estudiar opciones y soluciones de problemas relacionados con el trabajo. La Oficina también ayuda a los funcionarios a determinar la oficina a que deben dirigirse para presentar una queja u obtener una prestación.

38. Para resolver un problema señalado a la atención de la Oficina, el Ombudsman toma medidas directas dentro del sistema en el 28% de los casos. Se establece

contacto con un tercero sólo con la autorización del funcionario interesado. Después de analizar la situación y ponerse en contacto con todas las partes interesadas, la Oficina hace recomendaciones para resolver la cuestión. Los funcionarios son remitidos a otras oficinas en el 9% de los casos; la mediación directa se emplea en un 2% de los casos. Las cuestiones de las "Otras" categorías (7% de los casos) incluyen casos que ya están en el sistema formal cuando el funcionario recurre a la Oficina o casos en que el funcionario decide desistir. El Ombudsman declinó intervenir en el 3% de los casos, que no eran susceptibles de solución informal del conflicto o no podían remitirse a otra oficina.

## V. Cuestiones sistémicas

39. Fiel a su papel de catalizador del cambio, la Oficina ha asignado gran importancia desde su creación a la función de definir casos de mal funcionamiento sistémico y de hacer recomendaciones, de conformidad con el párrafo 3.11 de su mandato de cambios de políticas y prácticas que corrijan esos problemas sistémicos.

40. En sus informes anteriores (A/60/376, A/61/524 y A/62/311) la Oficina determinó cuestiones resultantes de las preocupaciones que se habían señalado a su atención durante los períodos de los informes. Entre otras cosas, destacó la necesidad de proteger de represalias a las personas que prestan testimonio de actos ilícitos, de aplicar plenamente la política de tolerancia cero de la discriminación, de aclarar los papeles respectivos de las oficinas en el sistema de solución de conflictos y de mejorar la capacitación del personal directivo. También pidió a la Organización que aumentara la difusión de información y elevara la conciencia que tenían los funcionarios de las normas de conducta que debían respetar como funcionarios públicos internacionales y que aplicara sistemáticamente las penas por el incumplimiento de las normas.

41. En los informes anteriores se exhortaba al personal directivo a que participara plenamente en el sistema electrónico de evaluación a fin de aumentar la eficacia del sistema como instrumento para vigilar y mejorar la actuación profesional del personal. También se subrayaba la necesidad de armonizar las diversas disposiciones contractuales que emplea la Organización, incluidas las condiciones de servicio de los funcionarios de contratación local y las de los funcionarios de contratación internacional.

42. En el informe más reciente (véase A/62/311) se reiteraron la aparente falta de transparencia y otras preocupaciones acerca del sistema de selección del personal, la necesidad de seguir mejorando el programa de movilidad para alcanzar sus objetivos, la necesidad de aumentar el bienestar del personal de mantenimiento de la paz y la necesidad que se había determinado de mejorar el apoyo que se presta a los funcionarios y ex funcionarios que han sufrido trauma psicológico durante el servicio.

43. En respuesta a lo que precede, la Asamblea General, en la resolución 62/228, pidió al Secretario General que le presentara un informe sobre las medidas específicas que hubiera tomado la Administración para resolver las cuestiones planteadas por el Ombudsman en la sección IV de su informe sobre las actividades del Ombudsman A/62/311, que había destacado las cuestiones sistémicas determinadas en el primer quinquenio de actividades de la Oficina.

44. A continuación se indican otras cuestiones sistémicas que se han determinado en el contexto de los casos señalados a la atención de la Oficina en el período del presente informe.

### **Procesos de contratación**

45. Durante el período del informe subsistió entre los funcionarios la impresión de que la contratación no siempre se hace de manera justa. De hecho, con mucho el mayor porcentaje de los casos señalados a la Oficina se refieren a los ascensos y a las perspectivas de carrera, y una gran proporción de éstos son denuncias de irregularidades en el proceso de selección.

46. En esos casos el personal de Recursos Humanos puede volver a examinar la operación de contratación de que se trate para comprobar que se han cumplido plenamente los procedimientos de contratación aplicables. Es verdad que los funcionarios pueden apelar de una decisión de selección por los conductos normales para que se haga una revisión administrativa, pero éste es un procedimiento largo que en general no permite impedir la selección impugnada. La falta de un mecanismo rápido y eficaz para hacer cumplir el espíritu y la letra del sistema de selección de personal puede producir frustración en los funcionarios.

47. Los candidatos internos son considerados, entre otras cosas, sobre la base de la categoría que ya tienen, pero los candidatos externos no tienen las mismas limitaciones y pueden presentarse a un puesto de cualquier categoría si cumplen los requisitos técnicos. Por consiguiente, como resultado de esta desigualdad de trato, un candidato externo puede ser contratado en una categoría superior a la que puede obtener un interno con mayores calificaciones.

### **Exámenes para el paso de G a P**

48. El personal de servicios generales (categoría G) sigue expresando preocupaciones por las condiciones restrictivas establecidas para la participación en los exámenes para el paso al cuadro orgánico (categoría P). Para participar en los exámenes de G a P, un funcionario de servicios generales tiene que haber trabajado cinco años en la Organización en un puesto de plantilla. Por tanto los requisitos del paso de G a P excluyen el grupo bastante numeroso de los funcionarios de servicios generales que ocupan puestos temporales.

### **Demoras en la tramitación de solicitudes del personal**

49. Las demoras en la tramitación de las solicitudes administrativas del personal sobre el terreno siguen siendo causa grave de frustración para el personal. Las demoras son especialmente evidentes en la tramitación de las solicitudes de corrección del nivel de comienzo de carrera, las de subsidio por funciones especiales y las de paso a una categoría superior. Se espera que la reciente delegación de la facultad de examinar las solicitudes de corrección del nivel de comienzo de carrera de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos a la División de Personal sobre el Terreno alivie algunas de las demoras en esta esfera, pero también

podría considerarse la posibilidad de ampliar la capacidad dedicada al desempeño de estas funciones.

### **Personal contratado por concurso nacional**

50. El concurso nacional de contratación es un instrumento de contratación destinado a elegir, mediante exámenes competitivos, profesionales jóvenes muy calificados de países que están subrepresentados en las Naciones Unidas. El proceso de contratación de personas de la lista de los CNC para puestos subalternos del cuadro orgánico a menudo se considera sumamente largo. El tiempo en la lista varía de unos meses a varios años. Durante ese tiempo la corriente de información de la Organización a los candidatos es muy pequeña, lo cual hace difícil planificar la carrera y la vida. Una vez en la Organización, muchos de esos funcionarios estiman que se les ofrecen pocas oportunidades de movilidad en el Programa de Reasignación Dirigida y el Programa de Reasignación Voluntaria. Hay mucho deseo entre los funcionarios contratados por el concurso nacional de contratación de que los puestos de plantilla de la categoría P-2 se anuncien internamente. Muchos de ellos también han comunicado dificultades para pasar de P-2 a P-3 y después han sufrido estancamiento en la carrera en puestos directivos de categoría intermedia (P-3 o P-4). Por tanto, muchos de estos funcionarios opinan que la Organización no hace pleno uso de sus talentos y su entusiasmo por las Naciones Unidas después de haber invertido mucho en la contratación inicial.

51. La Oficina de Gestión de Recursos Humanos ha empezado a hacer frente a algunas de estas cuestiones iniciando un programa de mentores y ofreciendo oportunidades de formación de redes.

### **Denuncias de acoso**

52. Las denuncias de acoso, incluidos el acoso sexual y el abuso de autoridad, siguen siendo motivo de preocupación. Muchos de los funcionarios que se dirigen a la Oficina todavía creen que no hay apoyo suficiente en la Organización para atender las necesidades de las víctimas de acoso y temen sufrir represalias si presentan una denuncia. Por consiguiente, muchos deciden no presentar denuncias mediante el proceso formal. Como muchos funcionarios sobre el terreno tienen contratos de seis meses, muchas víctimas temen que no se les renueven los contratos si deciden presentar una denuncia de este tipo. La publicación del boletín del Secretario General sobre la prohibición de la discriminación, el acoso, incluido el acoso sexual, y el abuso de autoridad (ST/SGB/2008/5) responde esta cuestión. Los procesos de investigación, que todavía no están bien definidos y llevan mucho tiempo, requieren más racionalización. También deben tomarse medidas para establecer una capacidad de respuesta rápida a las denuncias de acoso sexual.

## **VI. Transición al nuevo sistema de justicia**

### **A. Nuevos elementos legislativos**

53. En la resolución 59/283 la Asamblea General pidió al Secretario General que constituyera un grupo de expertos externos e independientes para que examinara y

reformara el sistema informal de justicia. El informe presentado por el Grupo de Reforma en julio de 2006 (A/61/205) contiene recomendaciones de largo alcance sobre procesos y estructuras básicos de los sistemas formal e informal de justicia. La Asamblea General, por las resoluciones 61/261 y 62/228 estableció el marco básico del sistema reformado de administración de justicia de las Naciones Unidas, sobre la base de las recomendaciones del Grupo de Reforma. Uno de los elementos fundamentales de la reforma es el fortalecimiento de la capacidad y el alcance de la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas mediante la creación de a) una estructura del Ombudsman única, integrada y geográficamente descentralizada que sirva a la Secretaría, los fondos y programas, b) una División de Mediación que preste servicios formales de mediación y c) oficinas regionales. La nueva configuración, que funciona bajo la orientación y la autoridad generales del Ombudsman de las Naciones Unidas, entró en vigor el 1º de enero de 2008.

### **Integración**

54. Conforme al mandato dado por la Asamblea General en la resolución 62/228, las oficinas de Ombudsman pertinentes, a saber, la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas, la Oficina del Ombudsman Conjunto (para el 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), la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS)) y la Oficina del Mediador de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), han intensificado sus esfuerzos internos de coordinación y cooperación para aumentar la complementariedad de sus funciones y servicios.

### **Creación de oficinas regionales**

55. Conforme a lo dispuesto en el párrafo 26 de la resolución 62/228 de la Asamblea General, están estableciéndose oficinas regionales en Bangkok, Ginebra, Nairobi, Santiago y Viena. Cada oficina estará dirigida por un Ombudsman Regional (P-5), que será asistido por un Auxiliar Administrativo. La Asamblea también ha aprobado oficinas regionales para las misiones de mantenimiento de la paz en la República Democrática del Congo y en el Sudán, cada una con un Ombudsman Regional (P-5), un Oficial de Casos (P-3) y un Auxiliar Administrativo.

### **División de Mediación**

56. Como se indica en el informe de la Comisión Consultiva en Asuntos Administrativos y de Presupuesto (A/62/7/Add.7 y corr.1, párr. 21) y con la aprobación de la Asamblea General en su resolución 62/228, párr. 30, se establecerá una División de Mediación dentro de la Oficina del Ombudsman en Nueva York para prestar servicios formales e informales de mediación al personal de las Naciones Unidas y personal conexo por remisión de la Oficina del Ombudsman o por orden del Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas.

### **Proceso de propuesta y elección del Ombudsman**

57. Según el nuevo proceso de nombramiento aprobado por la Asamblea General (resolución 62/228, párr. 29), el Ombudsman de las Naciones Unidas es nombrado por el Secretario General por recomendación de un comité de selección formado por representantes del personal y la administración, cada uno propuesto por su

respectivo grupo, y ombudsman externos. El comité de selección, que es creado por la Oficina del Secretario General, debe examinar las solicitudes, establecer una lista final de candidatos, participar en el proceso de entrevistas y hacer recomendaciones al Secretario General.

## **B. Progresos según la hoja de ruta para el establecimiento del nuevo sistema**

58. Las diversas entidades que forman parte de la oficina integrada del Ombudsman han intensificado las actividades encaminadas a armonizar normas y métodos de trabajo, determinar intereses comunes, crear sinergias y colaborar en la elaboración de sistemas y políticas comunes para la oficina integrada. Un grupo de tareas formado por representantes de las entidades ha estado reuniéndose periódicamente desde principios de 2008 para examinar todos los aspectos del proceso de integración y para acordar la política que se seguirá.

### **Locales comunes**

59. Entre los asuntos principales que se consideran en la Sede está la determinación de un espacio de oficinas común que reúna todo el personal de la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas y la Oficina del Ombudsman Conjunto (para el PNUD, el UNFPA, el UNICEF y la UNOPS) y también de locales adecuados para la División de Mediación. La Oficina del Ombudsman colabora estrechamente con funcionarios del plan maestro de mejoras de infraestructura para dar este paso fundamental en la etapa de integración, a corto y a largo plazo. Igualmente importante es la determinación de locales adecuados fuera de la Sede para las oficinas regionales. En vista del carácter neutral, informal e independiente de la Oficina, los locales tienen requisitos especiales. Se ha iniciado el proceso de determinar los mejores locales disponibles en todos los nuevos lugares.

### **Dotación de personal**

60. Después de amplias consultas dentro de la Oficina integrada dirigidas por el Ombudsman de las Naciones Unidas, se redactaron descripciones genéricas de funciones para los ombudsman regionales y otros puestos de las oficinas regionales y se presentaron para la clasificación. Después se tramitaron y aprobaron los anuncios de vacantes de todos los puestos del cuadro orgánico de esas Oficinas. Se prevé que los procesos de selección y contratación estarán terminados al fin de 2008. Entre tanto, se está considerando seriamente la posibilidad de desplegar expertos de la oficina y expertos externos para que ayuden a sentar las bases para el establecimiento de las oficinas. El personal del cuadro de servicios generales se contratará localmente una vez que los ombudsman regionales hayan sido elegidos y desplegados en sus respectivas zonas.

### **Armonización de procedimientos operativos**

61. Las actividades actuales del grupo de tareas conjunto están además encaminadas a armonizar las normas de práctica, el método de reunión de datos y los mecanismos de presentación de informes de conformidad con las normas profesionales. Desde su creación, la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas ha colaborado con la red de Ombudsman y Mediadores del Sistema de las Naciones Unidas y

Organizaciones Internacionales Conexas en la elaboración de normas comunes de práctica para el establecimiento y el funcionamiento de oficinas de ombudsman.

62. La definición de una estrategia y una identidad comunes está en el centro de las actividades en curso para sentar las bases de la Oficina integrada. En este contexto, la Oficina del Ombudsman se propone organizar un retiro a principios de septiembre de 2008 a fin de crear sinergia entre los miembros del equipo y elaborar una visión común del futuro. Además, la Oficina se propone vigilar el efecto e iniciar exámenes periódicos de todas las medidas introducidas en la etapa de integración con miras al control continuo de la calidad.

#### **Método de reunión de datos**

63. La fusión de las diversas oficinas de ombudsman ha requerido un examen completo de los formularios de entrada que cada Oficina usa para la reunión de datos a fin de elaborar categorías comunes para la presentación de informes y sistemas de base de datos comunes. Hasta ahora cada Oficina ha usado una base de datos diferente para registrar la información sobre casos a los efectos de la redacción de informes, empleando, en diversos grados, las categorías de presentación de informes de bases de datos elaboradas por la Asociación Internacional de Ombudsman como modelo normalizado. La Oficina integrada ha elaborado un formulario común de entrada que se basa en la experiencia que cada entidad ha adquirido en la reunión de datos y aprovecha los conocimientos técnicos de UNARIO y de otras asociaciones profesionales competentes. Se prevé que el nuevo método de reunión de datos permitirá analizar y comparar tendencias y estadísticas entre las oficinas participantes y también con otras Oficinas de ombudsman del régimen común y oficinas externas.

64. El uso de bases de datos comunes e instrumentos comunes de reunión de datos en la oficina integrada también ayudará a determinar cuestiones sistémicas, elementos multisectoriales y tendencias de las diversas clientelas de la Organización y formará parte importante del primer informe conjunto, que la Oficina integrada se propone publicar en 2009.

### **C. Mandato del Ombudsman de las Naciones Unidas**

65. El mandato del Ombudsman de las Naciones Unidas, enunciado en el boletín del Secretario General ST/SGB/2002/12, de 15 de octubre de 2002, fue objeto de consultas en el 25º período de sesiones del Comité de Coordinación entre el Personal y la Administración, celebrado del 4 al 12 de octubre de 2001.

66. En el apartado c) del párrafo 32 de la resolución 61/261, la Asamblea General pidió al Secretario General que revisara el mandato de la Oficina del Ombudsman, según procediera, teniendo en cuenta los cambios que había dispuesto la Asamblea en el contexto del nuevo sistema de administración de justicia. La Oficina del Ombudsman está revisando su mandato para incluir los nuevos elementos de la reforma dispuesta por la Asamblea, entre ellos el establecimiento de una oficina única, integrada y descentralizada del Ombudsman que preste servicios a la Secretaría y a los fondos y programas, la creación de una División de Mediación para que preste servicios formales de mediación y el establecimiento de oficinas regionales en otros países.

67. El examen se está haciendo con ayuda de un consultor externo que, con aportaciones de una junta asesora de expertos, sentará las bases para la elaboración de un texto revisado que, unido a los nuevos elementos aprobados por la Asamblea General, reflejará toda la gama de servicios de ombudsman que prestará la Oficina integrada, en Nueva York y en otras regiones. En el contexto del examen, se tendrá en cuenta el mandato del Ombudsman Conjunto para el PNUD, el UNFPA, el UNICEF y la UNOPS y el del Mediador del ACNUR a fin de asegurar la armonía y uniformidad de los servicios que prestará la Oficina integrada.

68. El mandato revisado será objeto de consultas dentro de la Oficina integrada y con todos los interesados antes que se le dé forma definitiva para presentarlo a la Asamblea General. Se prevé que, una vez que se hayan hecho todas las consultas necesarias, el mandato revisado se presentará a la Asamblea General en la continuación de su período de sesiones en el segundo trimestre de 2009.

#### **D. División de Mediación**

69. La creación de la División de Mediación es un elemento fundamental de los esfuerzos de la Asamblea General encaminados a fortalecer el sistema informal. Conforme al mandato propuesto por el Grupo de Reforma y aprobado por la Asamblea, la División de Mediación prestará servicios de mediación formales a la Secretaría y a los fondos y programas en los asuntos que le sean remitidos por la Oficina del Ombudsman o por orden del Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas. Además, complementará los servicios de mediación informales que presta hoy la Oficina del Ombudsman.

70. De conformidad con la plantilla aprobada por la Asamblea General en el contexto del presupuesto por programas para el bienio 2008-2009, la División de Mediación tendrá un Director de la División (D-1), dos Mediadores Superiores (P-5) y un Auxiliar Administrativo. Además, la División establecerá y mantendrá una lista de mediadores profesionales internacionales disponibles para prestar los servicios especializados que fueran necesarios. La División estará situada en Nueva York y funcionará bajo la autoridad del Ombudsman de las Naciones Unidas.

71. La División de Mediación entenderá en los casos que le remita el Ombudsman. Se encargará también de la mediación formal por orden del Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas. Como tercero neutral, ayudará a los funcionarios interesados y al personal conexo a resolver litigios que surjan en el lugar de trabajo mediante soluciones aceptables para todas las partes. Se prevé que esto se hará ayudando a las partes a determinar y entender cuestiones, intereses y posibilidades y proponiendo soluciones que las dos partes o todas las partes puedan aceptar. Se redactarán según procediera proyectos de acuerdo que indicaran los entendimientos a que hubieran llegado las partes.

72. Se han tomado disposiciones para iniciar los procedimientos administrativos necesarios para clasificar y anunciar los puestos previstos. También se están elaborando directrices y procedimientos operativos con aportaciones de un experto externo para asegurar la adhesión a las normas profesionales. Esas directrices se promulgarán en una instrucción administrativa, que también fijará un reglamento y plazos.

## **E. Estrategia de comunicaciones única**

73. La Oficina reconoce que una estrategia de comunicaciones bien concebida y eficaz será útil para comunicar el nuevo alcance del sistema de administración de justicia a los empleados de las Naciones Unidas de todo el mundo de manera que puedan aprovechar plenamente el sistema informal fortalecido de solución de conflictos. La Oficina unificada y descentralizada abarca ahora una clientela mayor y más diversa (Secretaría, fondos y programas), para llegar a la cual es necesario un enfoque nuevo y concertado. Con este fin la Oficina ha empezado a evaluar las estrategias de comunicaciones anteriores para tomar como base las mejores prácticas al formular un nuevo enfoque único para crear conciencia de la función del Ombudsman en la clientela ampliada.

74. Como primer paso y en cooperación con el Departamento de Información Pública, la Oficina ha empezado a elaborar un nuevo sitio web que servirá de portal de información para el personal de la Secretaría y de los fondos y programas. Este nuevo sitio web funcionará en los seis idiomas de las Naciones Unidas y se ajustará a las directrices sobre accesibilidad fijadas por la Asamblea General.

75. Paralelamente, se está elaborando un nuevo juego de material informativo impreso y electrónico (folletos, carteles y carpetas, entre otros) teniendo en cuenta las necesidades de las siete nuevas oficinas regionales y las de la División de Mediación. Además, se prevén medidas especiales de comunicaciones para acompañar la apertura oficial de las oficinas regionales.

76. Para complementar las actividades indicadas, la Oficina también prevé hacer más hincapié en la comunicación interactiva, incluidas reuniones que permitan la comunicación directa del personal con los funcionarios de la Oficina, para responder mejor a las necesidades del personal de las Naciones Unidas. Todos los materiales de información y comunicaciones mencionados tendrán una nueva identidad visual para ilustrar el nuevo carácter de la Oficina.

## **F. Presupuesto y dotación de personal**

77. La Asamblea General, en el presupuesto por programas para el bienio 2006-2007, aprobó el mantenimiento de tres puestos en la Oficina del Ombudsman (1 Subsecretario General, 1 D-1, 1 P-4) y la creación de cuatro nuevos puestos (1 P-5, 1 P-3 y 2 puestos de servicios generales) (véase el anexo I). Con cargo a la cuenta de apoyo para operaciones de mantenimiento de la paz, un puesto de Oficial de Casos (P-4) y uno de servicios generales fueron aprobados para 2004-2005 y renovados en los años sucesivos.

78. En el presupuesto para el bienio 2008-2009 la Asamblea General aprobó el mantenimiento de los puestos actuales en la Oficina del Ombudsman, como ya se ha indicado. Los puestos para la Oficina con cargo a la cuenta de apoyo para operaciones de mantenimiento de la paz (1 P-4 y 1 de servicios generales) se han aprobado hasta el 31 de diciembre de 2008. También se aprobaron los siguientes puestos para la nueva Oficina integrada: a) cinco puestos de Ombudsman Regional (P-5) en Santiago, Nairobi, Ginebra, Bangkok y Viena, cada uno asistido por un funcionario de servicios generales; b) dos puestos de Ombudsman regional (P-5) en las misiones de mantenimiento de la paz en la República Democrática del Congo y el Sudán, cada uno asistido por un Oficial de Casos (P-3) y un funcionario de

servicios generales; y c) para la División de Mediación, un puesto de Director de la División de Mediación (D-1), dos Mediadores Superiores (P-5) y un Auxiliar Administrativo (servicios generales). Uno de los puestos P-5 de Mediador se proveerá por reasignación del puesto P-5 actual en la Oficina del Ombudsman.

79. La Oficina del Ombudsman Conjunto para el PNUD, el UNFPA, el UNICEF y la UNOPS tiene un equipo dedicado de ombudsman y funcionarios del cuadro orgánico y de servicios generales. La Oficina también emplea ombudsman consultores y mantiene partidas presupuestarias especiales para este fin. La Oficina del Mediador del ACNUR también tiene un equipo dedicado de personal del cuadro orgánico y de servicios generales.

80. Cabe notar que la Oficina del Ombudsman de las Naciones Unidas, la Oficina del Ombudsman Conjunto PNUD/UNFPA/UNICEF/UNOPS y la Oficina del Mediador del ACNUR siguen teniendo cada una sus disposiciones sobre presupuesto y dotación de personal. Se están estudiando diferentes modalidades de participación en la financiación de los gastos para elevar al máximo el efecto de las oficinas regionales. Las necesidades de personal y presupuesto de la Oficina integrada se evaluarán periódicamente a fin de reflejar los ajustes y propuestas necesarios en los proyectos de presupuesto futuros.

## **G. Informes futuros**

81. La Oficina integrada se propone producir un informe conjunto en 2009, que ofrecerá un panorama del primer año de operaciones de la Oficina integrada, incluidas información estadística general y las cuestiones sistémicas y multisectoriales que se hayan señalado a la Oficina. El informe también aprovechará los conocimientos técnicos adquiridos por las tres entidades en la elaboración de sus informes a fin de intercambiar mejores prácticas y mantener al mismo tiempo las características individuales de cada organización participante. Las tres entidades tienen diferentes ciclos de presentación de informes y presentan informes anuales a diferentes órganos rectores. Se están estudiando varias posibilidades de producir el primer informe conjunto a tiempo para presentarlo a los órganos rectores respectivos.

## **VII. Evolución futura**

### **Uniformidad y coherencia en la estructura ampliada**

82. Una de las prioridades de la Oficina durante el año pasado ha sido establecer los mecanismos para el funcionamiento de la nueva Oficina integrada del Ombudsman para la Secretaría, los fondos y los programas, conforme al mandato dado por la Asamblea General. En la sección precedente, VI, B, se han indicado actividades concretas desarrolladas en el marco de la hoja de ruta común. Después de la aprobación de la resolución 62/228, que consignó recursos adicionales para el bienio, la actividad se ha dirigido al establecimiento de las nuevas oficinas regionales y la División de Mediación dentro de la Oficina integrada. Habrá que dedicar mucha atención a asegurar la uniformidad de prácticas y principios dentro del sistema ampliado y el mantenimiento de un mismo nivel de coherencia y excelencia en todo el sistema interno. Además, habrá que dar prioridad a los

mecanismos internos encaminados a que se respeten plena y coherentemente los principios básicos de confidencialidad, neutralidad e independencia; en un plan de evaluación completo para el próximo quinquenio se incluirán mecanismos rigurosos de evaluación y vigilancia.

#### **Aclaración de las funciones en el sistema informal de justicia**

83. El Secretario General publicó la última circular de información sobre la solución de conflictos en la Secretaría de las Naciones Unidas el 23 de enero de 2004 (ST/IC/2004/4). Desde entonces la estructura institucional en esta materia ha evolucionado considerablemente. Se han creado nuevas oficinas, como la Oficina de Ética. Hay falta de claridad e incluso cierto grado de superposición en algunos mandatos y prácticas, lo cual crea confusión y es una carga para el sistema. Se hará un esfuerzo mayor de aclarar a todo el personal las posibilidades disponibles y sus principios operativos. Se recomienda promulgar inmediatamente una circular de información al personal que explique las funciones de las diversas oficinas y describa los procesos para presentar denuncias a cada una de las oficinas después que se termine la reestructuración del sistema de administración de justicia, que también introducirá nuevas oficinas en el sistema de justicia formal. Esto tendrá que hacerse en el contexto de una actividad concertada con las otras partes principales del sistema.

#### **Mediación**

84. Un componente esencial del nuevo sistema de justicia es la creación de una División de Mediación dentro de la Oficina del Ombudsman. Además de los servicios de mediación informales y confidenciales ya disponibles, los jueces del recién establecido Tribunal Contencioso-Administrativo tendrán la oportunidad de remitir a las partes a una mediación obligatoria en la Oficina del Ombudsman. El establecimiento de esta nueva División será uno de los temas en que se concentrará la Oficina en 2009. Entre otras, hará las siguientes tareas: elegir y proveer el personal del nuevo mecanismo, establecer una lista de mediadores con los antecedentes e idiomas pertinentes en todos los lugares de destino, elaborar procedimientos operativos pertinentes e indicar los servicios de la División disponibles y el modo de operación a todo el personal de la Secretaría y los fondos y programas.

#### **Establecimiento de las bases para un proceso participativo de todos los interesados en la determinación de cuestiones sistémicas**

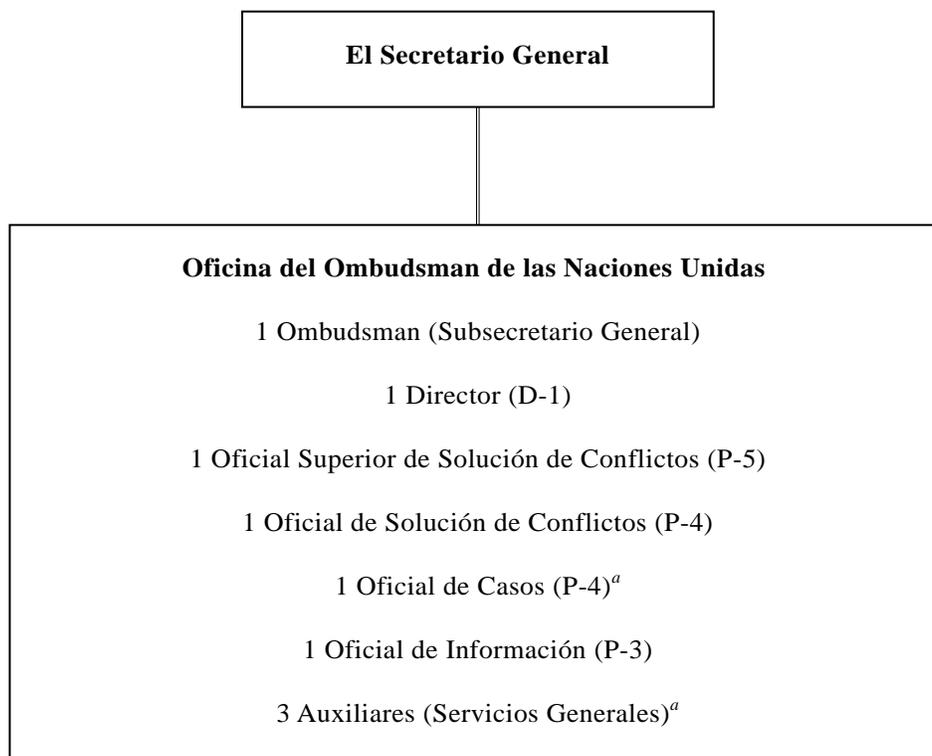
85. La determinación de cuestiones sistémicas y la presentación de informes al Secretario General al respecto es parte integrante del mandato del Ombudsman. Esto se ha incluido como parte esencial de los informes anuales que el Secretario General presenta a la Asamblea General sobre las actividades del Ombudsman. Se desarrollarán actividades adicionales encaminadas a asegurar la participación de los principales interesados en la determinación de esas cuestiones y tendencias sistémicas. Se elaborarán mecanismos para permitir la expresión de las opiniones del personal de diferentes lugares de destino, funcionarios que visiten la Oficina, directores y otros interesados. Se establecerá un diálogo permanente, principalmente por medios electrónicos, para lograr una amplia participación en la determinación de las principales limitaciones sistémicas que requieren ser examinadas colectivamente y la aceptación de esa determinación.

**Vigilancia de la confidencialidad**

86. Uno de los principales principios operativos de la Oficina del Ombudsman es el respeto de la plena confidencialidad de la interacción entre el visitante y la Oficina y de la identidad del visitante. Se examinarán los sistemas vigentes para determinar si es necesario establecer nuevos frenos y contrapesos y tal vez fortalecer la vigilancia periódica del sistema. Esto se volverá especialmente importante con el establecimiento de siete oficinas regionales y el gran aumento de la necesidad de vigilancia.

## Anexo I

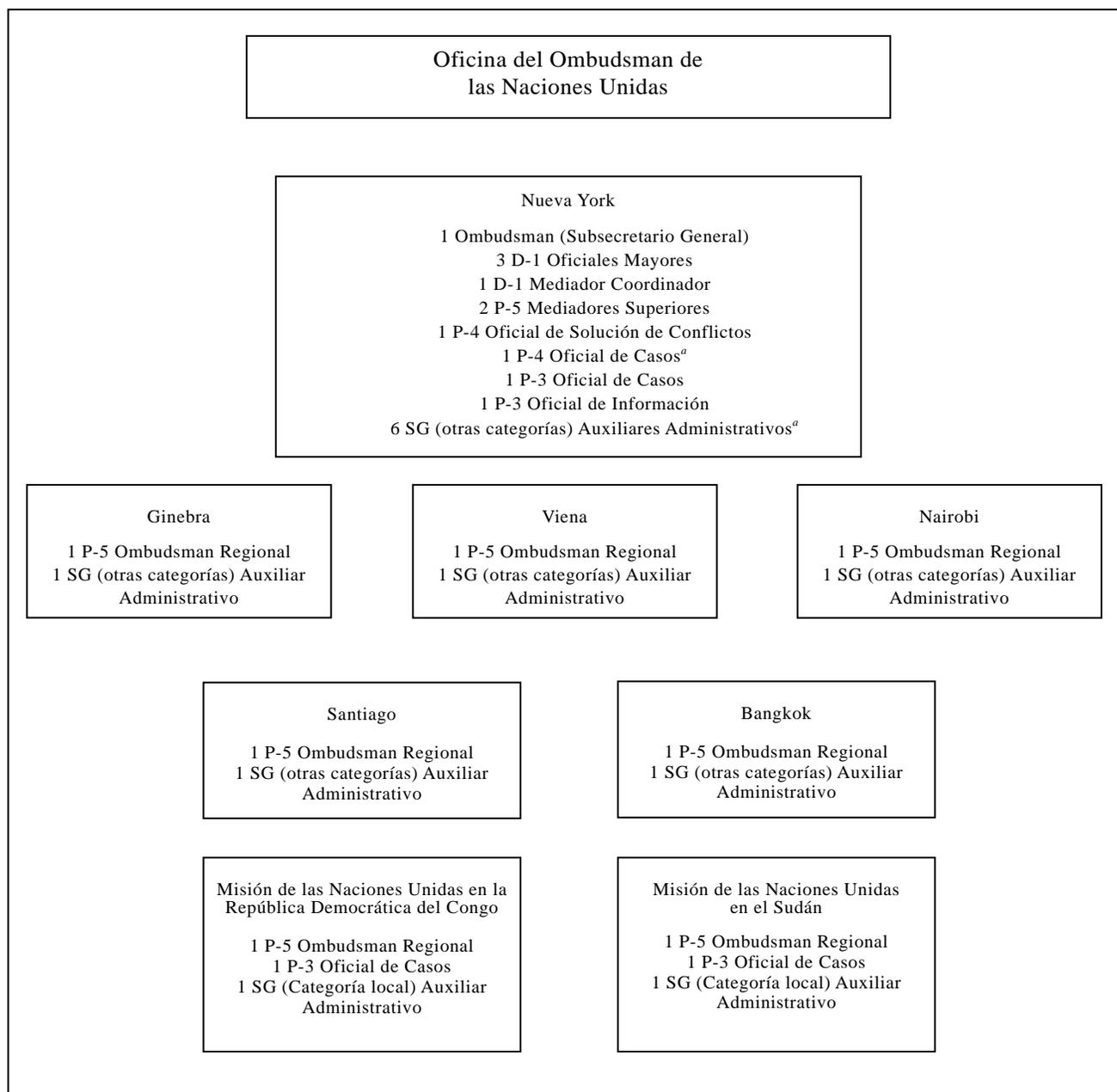
### Organigrama hasta el 31 de diciembre de 2007



<sup>a</sup> El puesto de Oficial de Casos y un puesto de servicios generales se financian con cargo a la Cuenta de Apoyo.

## Anexo II

## Organigrama al 1° de enero de 2008



<sup>a</sup> 1 P-4 Oficial de Casos y 1 puesto de Servicios Generales se financiarán con cargo a la Cuenta de Apoyo hasta el 31 de diciembre de 2008.