



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

Junta Ejecutiva
Período de sesiones anual
Roma, 21-25 de junio de 2021

Distribución: general	Tema 4 del programa
Fecha: 28 de mayo de 2021	WFP/EB.A/2021/4-C/Add.1*
Original: inglés	Informes anuales
<i>*Publicado nuevamente por razones técnicas el 16 de junio de 2021</i>	Para examen

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

Nota de la dirección sobre el Informe Anual de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación correspondiente a 2020

Proyecto de decisión*

La Junta toma nota del documento titulado "Nota de la dirección sobre el Informe Anual de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación correspondiente a 2020" (WFP/EB.A/2021/4-C/Add.1).

1. La dirección acoge con beneplácito el Informe Anual de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación (OBD) correspondiente a 2020. La OBD realiza una contribución fundamental a la cultura organizacional del PMA y a sus objetivos de justicia interna, entre otras cosas, al señalar los problemas sistémicos en su informe anual y ofrecer un procedimiento informal y confidencial para atender los conflictos, las disputas y las quejas de los empleados. Asimismo, la dirección valora muy positivamente las contribuciones de la Oficina del Ombudsman a la labor del Comité Permanente Interdivisional, que sostiene la aplicación de la circular del Director Ejecutivo relativa a la protección contra el hostigamiento, el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación (OED2018/007) prestando especial atención a la protección de las personas afectadas.
2. La dirección toma nota de que el número de usuarios individuales de la OBD se ha mantenido estable, aun cuando en 2020 muchas consultas tuvieron lugar virtualmente y el personal de la OBD no estuvo en condiciones de realizar misiones sobre el terreno con regularidad debido a

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

Coordinadora del documento:

Sra. J. Luma
Directora
Dirección de Recursos Humanos
Correo electrónico: joyce.luma@wfp.org

las restricciones de viaje. La demanda constante de los servicios de la OBD es señal del buen nivel de sensibilización y satisfacción de que los mismos gozan entre los empleados de todo el PMA, fruto de varios años de misiones sobre el terreno llevadas a cabo antes de la pandemia y de las actividades de comunicación interna realizadas, así como de la sólida Red mundial de asesores para un entorno laboral respetuoso, supervisada por la OBD.

3. El PMA ha emprendido importantes mejoras de su cultura organizacional. Si bien la significativa reducción del número de denuncias de hostigamiento, acoso sexual, abuso de autoridad y discriminación presentadas a la OBD en 2020 puede deberse, entre otras cosas, a las disposiciones de trabajo a distancia para gran parte de la fuerza de trabajo, también puede ser el primer resultado tangible de las medidas implementadas por el Programa para sensibilizar acerca de las expectativas de conducta y abordar las esferas de atención determinadas por el Grupo de trabajo conjunto de la Junta Ejecutiva y la dirección sobre hostigamiento, acoso sexual, abuso de autoridad y discriminación, además de las importantes inversiones de recursos humanos y financieros realizadas para mejorar los mecanismos de denuncia y protección, por ejemplo, a través de la Oficina de Inspecciones e Investigaciones (OIGI), la Subdirección de Políticas de Recursos Humanos y Relaciones con el Personal de la Dirección de Recursos Humanos (HRM) y los consejeros del personal.
4. La dirección es consciente de que la mejora de la cultura organizacional requiere mayores esfuerzos. Como se subraya en el informe anual de la OBD y en varias consultas celebradas con los miembros de la Junta acerca del hostigamiento, el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación, muchos miembros del personal siguen dando cuenta de casos de conducta irrespetuosa, hostigamiento y abuso de autoridad, y la atención de estos casos sigue siendo una prioridad. El Informe Anual de la OBD y los debates conexos de esta con la dirección respaldan la orientación de las iniciativas pertinentes del Departamento de Cultura Organizacional y contribuyen a determinar esferas en las que el alcance de la labor podría ampliarse y complementarse con las competencias y los servicios ofrecidos por la OBD, como pueden ser, por ejemplo, sus innovadoras “evaluaciones del ambiente de equipo”.
5. La COVID-19 ha afectado considerablemente a los empleados del PMA, tanto personal como profesionalmente. Y no debe subestimarse el impacto que ha tenido en las personas y en sus familias. La dirección ha trabajado mucho para reconocer esas dificultades y apoyar a los empleados durante la pandemia, y estos han procurado adaptarse y han demostrado un extraordinario nivel de resiliencia y compromiso en todo momento. Las preocupaciones relativas a la salud personal, el distanciamiento social y las restricciones de circulación no han conseguido distraer a los empleados ni han desviado al PMA de sus objetivos de mejorar la cultura organizacional. A fin de tener en cuenta las nuevas modalidades de trabajo y los cambios a nivel mundial, el Programa ha adaptado sus políticas e iniciativas, entre otras cosas, emitiendo directrices durante la pandemia sobre la gestión del personal, sea o no de plantilla, y enviando mensajes constantes a los directores de todo el mundo para estimularlos a ser flexibles. Las necesidades generadas por la pandemia han dado lugar a niveles de colaboración sin precedente entre empleados y equipos de las distintas funciones y regiones, por ejemplo, entre los equipos de la Dirección de Bienestar del Personal y de la HRM. La dirección ha trabajado codo a codo con los empleados, directamente y a través de los órganos representativos del personal, con objeto de analizar los problemas que iban surgiendo y definir la respuesta del PMA. También se han hecho importantes esfuerzos en el marco del Plan de acción integral para la aplicación de las recomendaciones formuladas por el Grupo de trabajo conjunto de la Junta y la dirección sobre hostigamiento, acoso sexual, abuso de autoridad y discriminación (en adelante, “Plan de acción integral”) y las iniciativas y actividades conexas.

A. Diversidad, equidad, inclusión y sentimiento de pertenencia

6. En 2018, el PMA intensificó su labor en pos de la paridad de género con la formulación de un plan de acción en la materia que contempla cuatro esferas de atención: la adquisición de talento; el perfeccionamiento profesional y desarrollo de las capacidades; el compromiso y el bienestar del personal, y la rendición de cuentas. Esto estuvo en consonancia con el llamado a la acción del Secretario General de las Naciones Unidas según lo establecido en la Estrategia para Todo el Sistema sobre la Paridad de Género. Se han hecho importantes avances, especialmente en el aumento de la representación de las mujeres en el PMA. En 2017, las mujeres representaban el 34 % de la fuerza de trabajo a nivel mundial, cifra que actualmente alcanza el 40 %. Entre los empleados contratados a nivel local, en 2017 las mujeres constituían el 30,3 % y ahora son el 37 %. Entre el personal internacional, ese mismo año las mujeres representaban el 42 % y en este momento alcanzan el 45 %. El PMA está convirtiéndose en una organización con mayor equilibrio de género gracias al trabajo concertado y constante en esta materia durante los últimos años. Sigue habiendo desafíos, como el de garantizar una mejor representación de las mujeres desde el punto de vista geográfico y en los niveles directivos superiores. Con todo, los avances han sido destacables.
7. En 2020, el PMA se asoció con un proveedor externo para elaborar un marco de diversidad e inclusión que ayudará a definir mejor lo que significan ambos conceptos para el Programa. Ese marco también servirá para impulsar la alineación e integración de todas las iniciativas en curso vinculadas a la diversidad y la inclusión, como el plan de acción para todo el sistema de las Naciones Unidas, la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad y la política del PMA en materia de género, su plan de acción para la paridad de género, la hoja de ruta para la inclusión de la discapacidad y el plan de acción contra el racismo.
8. El Departamento de Cultura Organizacional está recabando datos sobre las impresiones de los empleados y los casos confirmados de discriminación en el lugar de trabajo por razón de raza u origen étnico, y esa información se utilizará para elaborar el plan de acción contra el racismo. En 2020, el PMA colaboró con amplios grupos de empleados para estudiar las cuestiones de la diversidad, la inclusión y la percepción del racismo; se reunió varias veces con los órganos representativos del personal; recopiló información sobre la naturaleza de las denuncias de discriminación presentadas a la OIGI, y solicitó asesoramiento a expertos en diversidad e inclusión. Ante un problema complejo y polifacético que ni el PMA ni el sistema de las Naciones Unidas habían tenido suficientemente en cuenta, el Programa se ha centrado en realizar un diagnóstico exhaustivo de esas cuestiones y, sobre esa base, procurará determinar las medidas correctivas y preventivas necesarias. Es probable que las preocupaciones con respecto a la salud mental y la neurodiversidad planteadas por la OBD requieran un enfoque similar. El Servicio de Asesoramiento del Personal de la Dirección de Bienestar del Personal ha crecido en los últimos años y actualmente comprende una red de 22 consejeros del personal en la Sede y sobre el terreno que prestan apoyo a las personas, además de facilitar la realización de actividades de fomento del bienestar y sensibilización en general.

i) **Sesgos de género y raciales; igualdad y equidad**

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p>1. <i>La Ombudsman reconoce que se necesita tiempo para completar el proceso de cambio organizacional previsto, sobre todo cuando se trata de cambios de mentalidad o de comportamiento. No obstante, se podría hacer un mayor esfuerzo por sensibilizar, en particular, sobre los sesgos de género y raciales, tanto en los comportamientos individuales como en las políticas; además, podrían adoptarse medidas para evitar que dichos sesgos influyan en las decisiones.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>En 2020 se avanzó mucho en la reafirmación de los valores de integridad, colaboración, compromiso, humanidad e inclusión. Se está trabajando en la definición de las formas de sensibilizar sobre estos valores e incorporarlos a la labor y las conductas cotidianas, y en 2021 habrá más novedades al respecto.</p> <p>En 2020 el Departamento de Cultura Organizacional llevó a cabo varias sesiones de reflexión sobre los valores realizadas a través de la plataforma Jam en las que participaron grupos numerosos de empleados a fin de recopilar aportaciones para las futuras iniciativas contra el racismo. Mientras tanto, se han realizado diversas sesiones de capacitación en la Sede (por ejemplo, reuniones a la hora del almuerzo sobre cuestiones de género a cargo de la Dirección de Servicios de Gestión) y sobre el terreno, con asesores y asociados operacionales en materia de recursos humanos. Otros módulos de capacitación puestos en marcha últimamente y que se ampliarán en los próximos meses son los siguientes: capacitación sobre sesgos inconscientes para coordinadores de la dotación de personal; introducción a los sesgos inconscientes; introducción a la diversidad y la inclusión; cómo afrontar las microagresiones; neurodiversidad, seguridad psicológica y <i>allyship</i> (solidaridad con la diversidad), y diversidad e inclusión en el proceso de contratación, la evaluación del desempeño y la gestión. También está grabándose un podcast donde se cuentan las experiencias de empleados del PMA con discapacidad.</p> <p>Se ha publicado una convocatoria de propuestas para seleccionar proveedores especializados en el fortalecimiento de las capacidades y servicios de consultoría relativos a la lucha contra el racismo y el fomento de la diversidad y la inclusión, la perspectiva de género y la inclusión de personas con discapacidad. Los acuerdos a largo plazo con los proveedores seleccionados deberían estar listos para finales de mayo de 2021.</p> <p>El PMA está firmemente decidido hacer frente a todas las formas de discriminación racial y de género, así como a la intolerancia vinculada a estos temas. Para reafirmar ese compromiso, en 2018 la circular del Director Ejecutivo relativa a la protección contra el hostigamiento, el acoso sexual, el abuso de autoridad y la discriminación definió esta última como una forma específica de conducta indebida. Esa circular se encuentra en proceso de revisión y se prevé que las disposiciones actualizadas fortalecerán los mecanismos del PMA para prevenir y responder a la</p>

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
	<p>conducta inapropiada y abusiva, además de profundizar aún más el compromiso de aplicar un enfoque centrado en las víctimas y una política de tolerancia cero a ese tipo de conducta, que incluye explícitamente la discriminación racial y étnica.</p> <p>La diversidad, la inclusión y la paridad de género son prioridades fundamentales en la política de personal del PMA que se presentará a la Junta para aprobación en su período de sesiones anual de 2021. Dicha política hace gran énfasis en la cultura organizacional, la diversidad y la inclusión, especialmente en lo concerniente a las cuestiones de género, raza y discapacidad, y ofrece más orientaciones al respecto. Mientras tanto, la capacidad del equipo de la HRM para la diversidad y la inclusión se está reforzando con la contratación de un consultor jefe especializado en la materia, que pronto estará trabajando con el resto del equipo para dirigir un examen de las políticas del PMA y de los posibles sesgos raciales.</p> <p>El PMA también ha prestado atención a la sensibilización y la prevención a escala mundial con la realización de sesiones en el marco de la campaña "Speak up!" de la HRM para sensibilizar sobre las normas de conducta y la protección contra la conducta abusiva. Desde 2020, debido a las restricciones de viaje y a que las oficinas han estado cerradas, estas sesiones se han llevado a cabo por videoconferencia.</p> <p>Entre las iniciativas enmarcadas en el Plan de acción integral, la HRM está creando videos animados y módulos de aprendizaje electrónico sobre la resolución de problemas en el lugar de trabajo que estarán disponibles en línea para todos los empleados del PMA en 2021. Estas herramientas tienen por objeto sensibilizar, cambiar las conductas y empoderar a los empleados para que no duden en informar cuando presencien conductas inapropiadas o abusivas, incluida la discriminación.</p>
<p>2. <i>La paridad de género es un buen punto de partida, especialmente si se consigue en todos los niveles del organismo, ya que en todo el sistema de las Naciones Unidas las mujeres están infrarrepresentadas en los niveles superiores y sobrerrepresentadas en los inferiores.</i></p> <p><i>Dicho esto, el problema de la desigualdad de trato de las mujeres en el trabajo no se resuelve con la paridad de género, aunque exista el supuesto tácito de que la incorporación de un mayor número de mujeres contribuirá a modificar la cultura. Este razonamiento hace recaer la responsabilidad del cambio en las mujeres, cuando son el liderazgo, la cultura y los sistemas los que deben evolucionar. La equidad de género es un objetivo más ambicioso y ecuánime, con el</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>El PMA considera que la paridad y la igualdad de género están estrechamente relacionadas. Para lograr cambios culturales significativos en esta esfera es preciso avanzar en los dos aspectos, que se refuerzan mutuamente, como demuestran los estudios en la materia. Además de centrarse en garantizar la igualdad en la representación de mujeres y hombres en todo el Programa y en los distintos niveles, el PMA ha examinado sus políticas y prácticas para garantizar que estas promuevan la igualdad de género. La Encuesta mundial del personal realizada en febrero de 2021 se concibió con el propósito de determinar el grado de eficacia con que el PMA interactúa con mujeres y hombres en</p>

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p><i>que es más probable obtener la igualdad deseada y, en última instancia, cambiar la cultura.</i></p>	<p>las distintas dimensiones de la diversidad, como la edad, la identidad de género y la orientación sexual, el origen étnico y las necesidades y competencias específicas. Los resultados de la encuesta deberían ofrecer datos empíricos que podrán utilizarse para atender necesidades concretas y garantizar que el Programa sea más inclusivo en todas las dimensiones.</p>

ii) Lucha contra el racismo

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p>3. <i>En espera del plan de acción contra el racismo, y reconociendo que se necesita tiempo para definir las medidas apropiadas, los altos directivos y los responsables deben educarse a sí mismos y educar a sus equipos. Esto significa, entre otras cosas, saber escuchar sin prejuizar. Crear un espacio seguro donde los colegas negros, indígenas y de color, y todo el resto del personal, puedan hablar abiertamente y compartir sus experiencias es esencial para la reconciliación y la sensibilización. Los altos directivos y el personal internacional de categoría profesional han de convertirse en modelos de lucha contra el racismo y hacer un esfuerzo por tomar conciencia de sus propios sesgos y privilegios raciales y de cómo estos afectan a su comportamiento, a sus decisiones y a la forma en que interactúan con sus colegas negros, indígenas o de color, con otros grupos vulnerables o con los beneficiarios.</i></p> <p><i>El sesgo racial no solo aflora en el comportamiento, sino que también está presente en sistemas o procesos como los de contratación, ascenso, evaluación del personal y reasignación. Para comprender mejor de qué forma ese sesgo puede influir en las decisiones sobre dotación de personal y cómo realizar cambios impactantes, la recopilación y el intercambio de los datos conexos (mencionados más adelante en la recomendación 6) es una labor necesaria en el contexto de un plan de acción contra el racismo.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>Además del trabajo descrito en el párrafo 8 y la respuesta de la dirección a la recomendación 1, el PMA está invirtiendo tiempo y recursos en la realización de un examen exhaustivo de todos los problemas de racismo en el lugar de trabajo. Un elemento fundamental de esta tarea — determinado en consulta con los órganos representativos del personal — es la obtención de información suficiente por diversos medios tales como la última Encuesta mundial del personal, que por primera vez incluyó preguntas relativas a aspectos demográficos como la raza y el origen étnico.</p> <p>El PMA formulará un plan de acción contra el racismo teniendo en cuenta la información reunida mediante debates de grupos de discusión, conversaciones digitales, entrevistas individuales y datos de la HRM. Además, seguirá de cerca los debates sobre el tema en todo el sistema de las Naciones Unidas.</p>

iii) Salud mental y neurodiversidad

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p>4. <i>Se alienta al PMA a seguir promoviendo una actitud más abierta ante los problemas de salud mental y a emitir más mensajes positivos sobre el tema con el fin de desmitificarlo y romper el tabú asociado con él. Es especialmente importante crear mayor conciencia entre los empleados que ocupan puestos directivos sobre la prevalencia y los factores de</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>La Plataforma de Bienestar brinda a todos los empleados acceso a un amplio espectro de información sobre el bienestar, e incluye videos de miembros del personal hablando sobre el modo en que manejan los desafíos (y las satisfacciones) de trabajar para el PMA. La presentación de</p>

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<i>riesgo.</i>	experiencias de vida de miembros del personal que hablan abiertamente sobre la salud mental es una forma eficaz de reducir la estigmatización de estos temas. La plataforma permite a los empleados evaluar su propia salud mental utilizando una sección de autoevaluación con la opción de enviar los resultados a un consejero del personal. Hasta la fecha, más de 8.500 empleados han accedido a la plataforma. Entre 2019 y 2020, el número de empleados que se puso en contacto con un consejero aumentó un 40 %, lo que refleja una mayor voluntad de buscar ayuda. Otro indicador es el incremento del número de seminarios solicitados y realizados en 2020. En muchas ocasiones se trató de solicitudes de miembros del personal directivo superior que pedían sesiones de equipo sobre la gestión del estrés relacionado con la COVID-19, lo que indica que los directivos son cada vez más conscientes de los problemas con que se enfrentan los empleados y tratan de mitigarlos.
<p>5. <i>Se alienta al PMA a incorporar la neurodiversidad en su labor a favor de la diversidad y la inclusión; a crear conciencia de su existencia y prevalencia por medio de iniciativas de aprendizaje y perfeccionamiento, y a estudiar cómo fomentar competencias y herramientas para apoyar y dar cabida a los empleados con necesidades neurodivergentes. Se deben proporcionar a los supervisores, el personal directivo y los oficiales de recursos humanos las herramientas y las competencias necesarias para reconocer mejor, apoyar y dar cabida a los empleados que tienen necesidades diferentes, con frecuencia invisibles.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>Los equipos de bienestar y de diversidad e inclusión han sido consultados sobre el tema de la neurodiversidad y se han comprometido a trabajar en colaboración para generar conciencia al respecto (y acerca de otros temas vinculados a la diversidad). El Oficial de Enlace con las Familias (en asociación con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR]) ha comenzado a elaborar una lista de referencia de las escuelas que aceptan a niños con necesidades neurodivergentes y disponen de programas para ellos.</p>

B. Transparencia

9. La dirección concuerda con la observación de la Ombudsman de que la transparencia es un factor crucial para cultivar la confianza y el compromiso. En el marco de la política de personal propuesta, sería de esperar que el personal directivo respete el compromiso fundamental de respetar los principios de integridad y transparencia en la decisiones que adoptan. El Departamento de Cultura Organizacional coordinaría y supervisaría las actividades intersectoriales llevadas a cabo a nivel institucional con el fin de definir claramente las funciones y responsabilidades; empoderar a los equipos para que puedan incidir más en el modo en que funcionan sus lugares de trabajo; fomentar la confianza mediante una mayor transparencia en la toma de decisiones, y fortalecer el seguimiento para definir más claramente las obligaciones de rendición de cuentas en los asuntos vinculados al personal. La Dirección de Comunicación, Sensibilización y Promoción Comercial facilitaría la participación de los empleados y la comunicación eficaz con ellos por medio de la estrategia de comunicación interna del PMA.
10. De conformidad con lo anterior, las “evaluaciones y toma de decisiones de forma equitativa y transparente, con arreglo a criterios objetivos y ateniéndose a los más altos

niveles de eficiencia, competencia e integridad” serían un factor decisivo para alcanzar la meta estratégica de “Desempeño y mejora” establecida en la política de personal.

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p>6. <i>Para comprender mejor y sensibilizar sobre el desequilibrio actual en cuanto a igualdad de género y racial en el PMA, y para facilitar la adopción de decisiones fundamentadas sobre medidas eficaces, es necesario recopilar y compartir más datos. Ejemplos de datos valiosos a este respecto son: el desglose por sexo y raza del conjunto de candidatas a un puesto vacante en comparación con el de los candidatos preseleccionados; su tasa de rotación una vez contratados; las calificaciones obtenidas con arreglo al sistema de evaluación de la actuación profesional y mejora de las competencias (PACE) desglosadas por sexo, raza y función desempeñada, con el fin de detectar sesgos (por ejemplo, en otra entidad se constató que, cuando desempeñaban funciones habitualmente ejercidas por hombres, las mujeres recibían sistemáticamente calificaciones de desempeño más bajas), y los datos sobre el promedio de los años transcurridos antes de obtener un ascenso, desglosados por sexo y raza.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>En relación con la igualdad de género, véanse los párrafos 6 y 7 <i>supra</i>. Como se explica en el párrafo 8, la magnitud de los problemas de discriminación racial en el PMA aún es objeto de estudio. Está recopilándose información pertinente que se divulgará de forma transparente a su debido tiempo. Los datos relativos a las cuestiones de género se someten a un seguimiento constante y se comunican al personal directivo. Se realizará un análisis adicional para definir más claramente las decisiones que puedan tener repercusiones en el equilibrio racial y de género.</p>
<p>7. <i>El cambio cultural hacia un lugar de trabajo mejorado, inclusivo y respetuoso se beneficiaría si se examinara lo que no funciona en ese sentido y se determinaran los patrones que llevan a excluir a determinadas personas, discriminar sus logros e ignorar sus necesidades. La transparencia y el intercambio de datos e información sobre esos patrones aportan un componente humano esencial a los procesos de cambio y hacen que estos tengan más probabilidades de éxito.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>La dirección se remite a su respuesta a la recomendación 6, <i>supra</i>, así como a las iniciativas y actividades que están implementándose (y son objeto de actividades de comunicación) en el marco del Plan de acción integral, en todas las esferas fundamentales señaladas por el Grupo de trabajo conjunto de la Junta Ejecutiva y la dirección.</p>

C. Sistema de justicia interna

11. En el marco de los esfuerzos por crear un lugar de trabajo inclusivo y respetuoso, el PMA incorporará de forma sistemática el Plan de acción integral. Gran variedad de iniciativas y actividades en el marco de este plan ya están en curso. Por ejemplo, en la política en materia de personal se mencionan, entre los catalizadores, la tolerancia cero ante la conducta abusiva y una actuación decidida y oportuna ante cualquier vulneración de las normas de conducta del PMA y el fortalecimiento de la capacidad de resolución de conflictos y los mecanismos de justicia interna, como la mediación, la orientación personalizada y las evaluaciones de los equipos.
12. Tras las amplias consultas entre la HRM, la Oficina de Servicios Jurídicos y la OIGI, así como con otras partes interesadas y los órganos representativos del personal, en febrero de 2021 el PMA dio un importante paso hacia la mejora de su sistema de justicia interna, ya que el Director Ejecutivo aprobó las modificaciones del procedimiento disciplinario y otras medidas que pondrán al Programa en condiciones de reforzar la rendición de cuentas individual y la protección en el lugar de trabajo. Con estas modificaciones, el marco reglamentario del PMA ahora contempla expresamente la posible suspensión de un miembro del personal o consultor a la espera de una investigación o un procedimiento

disciplinario en los casos, por ejemplo, en que la continuidad de su presencia en la oficina pudiera tener un efecto negativo en la conservación de un entorno de trabajo armonioso, o cuando exista el riesgo de que la conducta insatisfactoria se repita o continúe. En parte para evitar las consecuencias negativas de la demora de la justicia, la revisión del procedimiento disciplinario también formaliza la práctica de continuar los exámenes disciplinarios de las personas que sean objeto de denuncias de explotación y abuso sexuales o de conducta abusiva y que abandonen el PMA antes de finalizar la investigación y/o el procedimiento disciplinario. Esto permite al Programa ofrecer retroalimentación a las personas afectadas, determinar medidas administrativas como la prohibición de toda contratación futura e incluir a los autores confirmados de acoso sexual o de explotación y abuso sexuales en la base de datos ClearCheck de las Naciones Unidas.

Recomendación de la Ombudsman	Respuesta de la dirección
<p>8. <i>La Ombudsman ha observado entre los miembros del personal directivo y los supervisores una mayor disposición y motivación a abordar las conductas abusivas. Sin embargo, esta actitud a veces va acompañada de la ausencia de los conocimientos, competencias y herramientas necesarios para hacer frente a estas situaciones con eficacia. El personal directivo y los supervisores necesitan obtener conocimientos y competencias para estar en condiciones de detectar relaciones laborales tensas en una fase inicial e intervenir eficazmente cuando hay indicios de conducta abusiva; además, necesitan saber a dónde acudir en busca de ayuda y de herramientas con las que tomar medidas.</i></p>	<p>Recomendación aceptada</p> <p>En el marco del Plan de acción integral se ha implementado una serie de iniciativas encaminadas a brindar información y competencias específicas al personal directivo y los supervisores. Entre esas iniciativas cabe destacar: la renovación del programa de liderazgo del PMA, que proporciona al personal directivo los conocimientos necesarios para asumir sus funciones, entre ellas, la de convertirse en modelos de conducta y promover entornos de trabajo respetuosos; la puesta en marcha de un programa institucional orientado a proporcionar al personal directivo de nivel intermedio las herramientas necesarias para establecer interacciones positivas dentro de los equipos; la organización de sesiones de capacitación para los nuevos directores en los países, directores adjuntos en los países y jefes de las oficinas sobre el terreno en materia de gestión eficaz del personal y creación de entornos de trabajo respetuosos, y la puesta en marcha del sistema PACE 2.0 de evaluación de la actuación profesional y mejora de las competencias, además del examen de la política para la gestión del desempeño insuficiente a fin de preparar mejor al personal directivo para resolver los problemas de conducta en el lugar de trabajo.</p> <p>Otras herramientas que el personal directivo y los supervisores pueden usar para resolver los problemas y fomentar el cambio de comportamiento en el lugar de trabajo están en curso de elaboración, como los módulos en línea sobre cómo promover la seguridad psicológica en los equipos y sobre el cambio de comportamiento individual, y un conjunto de herramientas prácticas para ayudar a los empleados y al personal directivo a hacer frente a la conducta inadecuada o abusiva.</p> <p>Una vez que comience a aplicarse, la política de personal del PMA también debería hacer fuerte hincapié en la gestión de las personas, en particular estableciendo compromisos específicos para el personal directivo y los supervisores.</p>

Conclusión

13. El PMA está decidido a instaurar un lugar de trabajo respetuoso, seguro e inclusivo. La labor en el marco del Plan de acción integral sigue su curso a pesar de las dificultades ocasionadas por la pandemia de COVID-19. Aunque se han producido algunos retrasos y las prioridades han debido reformularse, se han hecho avances importantes en la reafirmación de los valores y los procedimientos disciplinarios.
14. La política de personal —que se presentará a la Junta para aprobación en su período de sesiones anual de 2021— encarna la visión del PMA con respecto a su futura fuerza de trabajo, en virtud de la cual las personas se seleccionarán en función de sus méritos y unos equipos heterogéneos, comprometidos, competentes y de elevado desempeño trabajarán en un entorno saludable e inclusivo rigiéndose por los valores del Programa. El enfoque de la dirección comprenderá iniciativas de fomento de la diversidad y la inclusión progresivas y prestará especial atención al modo en que el personal se contrata, moviliza, apoya, asigna, gestiona, perfecciona y retiene.
15. El Informe Anual de la OBD es una valiosa fuente de información, orientación y estímulo para mejorar la cultura organizacional del PMA.

Lista de las siglas utilizadas en el presente documento

HRM	Dirección de Recursos Humanos
OBD	Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación
OIGI	Oficina de Inspecciones e Investigaciones