



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

Junta Ejecutiva

Período de sesiones anual
Roma, 23-26 de junio de 2026

Distribución: general

Tema 7 del programa

Fecha: 21 de mayo de 2026

WFP/EB.A/2026/7-F/Add.1

Original: inglés

Funciones de supervisión

Para decisión

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 de la Ombudsperson y de Servicios de Mediación correspondiente a 2025

Proyecto de decisión*

La Junta toma nota del documento titulado "Nota de la dirección sobre el Informe Anual de la Oficina de la Ombudsperson y de Servicios de Mediación correspondiente a 2025" (WFP/EB.A/2026/7-F/Add.1).

* Se trata de un proyecto de decisión. Si se 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 periodo de sesiones.

Coordinador del documento:

Sr. S. Omollo
Subdirector Ejecutivo
Departamento del Entorno Laboral y la Gestión
Correo electrónico: stephen.omollo@wfp.org

1. La dirección acoge con agrado el Informe Anual de la Oficina de la Ombudsperson y de Servicios de Mediación (OBD) correspondiente a 2025. El documento ofrece una descripción clara de las experiencias de los empleados en todos los niveles del PMA durante un año de importantes cambios institucionales, y la dirección valora el rigor y la honestidad con que la OBD obtuvo y comunicó sus hallazgos.
2. En 2025, el PMA atravesó considerables cambios institucionales, además de enfrentarse a graves dificultades de financiación. La OBD atendió 762 casos surgidos en una fuerza de trabajo de aproximadamente 22.000 empleados, lo que representa un incremento del 14 % en el número de casos en comparación con 2024 en términos absolutos, a pesar de la reducción tanto del tamaño de la fuerza de trabajo como del número de misiones sobre el terreno realizadas. Si bien ese incremento refleja el impacto que tuvieron para los empleados los cambios ocurridos durante el año, también pone de relieve la confianza que depositan en la OBD como fuente confiable de apoyo confidencial.
3. El PMA gestionó de manera responsable un período que conllevó una importante transición institucional. La adopción de una estructura de dos niveles no fue simplemente una respuesta a la crisis de financiación, sino una recomposición intencional encaminada a fortalecer la rendición de cuentas, trasladar las facultades más cerca de las operaciones y crear una Sede mundial más ágil centrada en prestar apoyo a las oficinas en los países. El PMA introdujo estos cambios antes y de forma más sistemática que otras entidades del sistema de las Naciones Unidas, y gestionó las medidas relativas a la fuerza de trabajo de un modo que le permitió evitar las reducciones súbitas que afectaron a muchas organizaciones homólogas. Los recursos continuaron destinándose a donde eran más necesarios —es decir, al apoyo a los recursos humanos, la red de justicia informal y el deber de cuidado del PMA— de un modo acorde con las obligaciones del Programa hacia su personal y con la rendición de cuentas a los donantes.
4. La inversión ininterrumpida en los valores y la cultura organizacional ha contribuido a lograr avances cuantificables. La continua reducción del número de casos de conducta abusiva —del 44 % de los casos atendidos por la OBD en 2019 al 12 % en 2024— refleja una continua mejora institucional. Los datos sobre los usuarios de la OBD confirman esa tendencia, ya que el 86 % de los encuestados en 2025 señaló que, tras su interacción con la Oficina, se sentía más cómodo para abordar los problemas laborales. El marco de mediación se estableció a fines de 2024 y el nivel de adopción registró un importante aumento en su primer año de aplicación. Asimismo, en 2025 la introducción por parte de la OBD de calificaciones de riesgo institucional ayudó a fortalecer la contribución de la Oficina a la gobernanza institucional.
5. El informe anual también señala esferas en las que los procesos de ejecución y comunicación no siempre colmaron las expectativas; por ejemplo, la comunicación no siempre fue suficientemente oportuna o sistemática; las prioridades relativas a las cargas de trabajo no siempre se redefinieron, y los empleados no siempre se sintieron totalmente capaces de plantear sus preocupaciones. El PMA toma estas observaciones con seriedad. Al mismo tiempo, es importante tomar en consideración la naturaleza de la base de datos empíricos de la OBD. Los 762 casos se refieren a aproximadamente el 3 % de la fuerza de trabajo del Programa y reflejan las experiencias de los empleados que decidieron pedir apoyo a través de la Oficina. Por lo tanto, los hallazgos deberían considerarse conjuntamente con datos institucionales más amplios. Por ejemplo, en el proceso de ofrecimiento de garantías por parte de la Directora Ejecutiva de 2025 se indicó que el 93 % de las oficinas en los países tenía una percepción positiva o neutral con respecto al modelo de Sede mundial única. En los casos en que se comunicaron dificultades con la nueva estructura, una parte importante de ellas tenía relación con la reducción de la capacidad de la Sede mundial a causa de la crisis de financiación más que con el diseño estructural en sí.

Observaciones de la dirección sobre el informe de 2025

6. En el informe anual de la OBD hay tres observaciones de particular pertinencia para la respuesta de la dirección. La primera se refiere a la transición hacia el modelo de Sede mundial. La adaptación estructural reunió a los equipos de la Sede y de los despachos regionales en una estructura con una Sede mundial integrada diseñada con el cometido de prestar apoyo directo a las oficinas en los países. En su informe, la OBD subraya las preocupaciones de los empleados con respecto a la coherencia en materia de rendición de cuentas y de políticas durante la transición. Esas preocupaciones se plantean en el contexto de un modelo cuya implantación continuará durante 2026, año en que se prevé realizar mayores ajustes. Además, la reducción de la capacidad de la Sede mundial a causa de la crisis de financiación ha afectado al nivel de apoyo disponible para las oficinas en los países, con independencia del diseño estructural en sí. La dirección mantiene el compromiso de culminar la implantación del modelo, seguir utilizando modalidades de gobernanza adecuadas y garantizar que el apoyo a las oficinas en los países siga siendo claro, sistemático y acorde con las necesidades operacionales.
7. La segunda observación se refiere a las operaciones sobre el terreno en zonas remotas. El cambio a funciones más estratégicas centradas en los sistemas nacionales y la colaboración en materia de políticas no solo resulta necesario sino que es coherente con los objetivos del PMA a largo plazo, pero el cambio va más rápido que la prestación del apoyo que precisan los empleados para afrontar la situación. La prestación de ese apoyo durante la transición sigue siendo una prioridad de la dirección. Los desafíos se intensifican cuando el idioma genera barreras estructurales; aunque el PMA tiene varios idiomas de trabajo y continúa ampliando el acceso a materiales de orientación, comunicación y aprendizaje en distintos idiomas, el inglés sigue siendo la lengua de trabajo predominante en gran parte de la organización. Por lo tanto, es posible que los empleados que trabajan principalmente en entornos no anglófonos experimenten cierto grado de desconexión a la hora de acceder a la información, participar en el diálogo institucional y hacer frente a la evolución de las expectativas institucionales. El PMA es una de las pocas entidades de las Naciones Unidas que ofrecen herramientas multilingües de aprendizaje a todos los empleados, y ahora más del 30 % del catálogo básico de materiales de aprendizaje está disponible en varios idiomas. La dirección reconoce la importancia de seguir reforzando el acceso de toda la fuerza de trabajo a la información en distintos idiomas.
8. La tercera preocupación —y la que reviste más importancia— se refiere a lo que la OBD describe como “una fuerza de trabajo acallada”, es decir, empleados que han llegado a la conclusión de que mantenerse en silencio es más seguro que expresar su opinión. Esta cuestión inspira los compromisos y las medidas que se describen a continuación.
9. Las preocupaciones identificadas por la OBD en relación con la confianza de los empleados, la cultura organizacional y la disposición a expresarse derivan de tres factores de presión interrelacionados. En primer lugar, los equipos trabajan atendiendo a diversos mecanismos de supervisión y cumplimiento superpuestos, y es preciso garantizar que las disposiciones de supervisión sean proporcionadas en relación con el riesgo y se adapten a la estructura de dos niveles. En este contexto, se están examinando los comités de gobernanza para mejorar la eficiencia y la adecuación a las nuevas disposiciones institucionales. En segundo lugar, la partida de compañeros de trabajo y el proceso de estabilización de la fuerza de trabajo en curso, ha afectado a la continuidad de los equipos, y llevará tiempo reconstruir equipos estables y eficaces conforme se consolidan las nuevas formas de trabajar. En tercer lugar, la transición se enmarca en un contexto de reducción de recursos y un entorno operacional inestable en el que numerosos empleados albergan incertidumbre con respecto al futuro del PMA, el sistema de las Naciones Unidas en su conjunto y las comunidades a las que el Programa presta asistencia. La dirección reconoce que mantener

la continuidad de las operaciones en estas condiciones ha requerido una resiliencia considerable en todos los niveles del PMA.

10. La dirección sigue centrando sus esfuerzos en mantener la eficacia operacional al tiempo que sigue implantando el modelo de dos niveles a lo largo de 2026. Este fue diseñado para fortalecer la eficacia, la agilidad y la rendición de cuentas, objetivos que siguen siendo centrales para su aplicación. La dirección es muy consciente de cómo influyó 2025 en la moral del personal, y seguirá tomando muy seriamente las inquietudes de los empleados.

Respuesta de la dirección a las observaciones y recomendaciones de la OBD

Reconstruir los equipos y fortalecer la cultura de liderazgo del PMA

11. En los últimos años el PMA ha hecho inversiones constantes en la cultura de liderazgo, por ejemplo, incluyendo los comportamientos al respecto en el sistema de evaluación de la actuación profesional y mejora de las competencias (PACE), aplicando la iniciativa "Leading with Safety and Accountability" ("Liderazgo basado en la seguridad y la rendición de cuentas") a más de 1.000 miembros del personal directivo, creando un grupo de asesoramiento personalizado y poniendo en marcha los itinerarios de eficacia colectiva para equipos. Estas inversiones han generado resultados concretos, tales como la reducción a largo plazo del número de casos de conducta abusiva. Las observaciones de la OBD en esta esfera también ponen de relieve la necesidad de garantizar que, de forma sistemática, el comportamiento de liderazgo que se promueve mediante la capacitación se ponga en práctica y se refuerce en las categorías superiores de personal, y que el acceso a las oportunidades de desarrollo no dependa de la ubicación ni de los recursos de las oficinas.

Observaciones de la OBD	Respuesta de la dirección
<p>1.1 Fortalecimiento de la capacidad de liderazgo <i>Incrementar el acceso a capacitación práctica en materia de liderazgo mediante un enfoque estructurado que abarque competencias de resolución de conflictos, la escucha activa, las aptitudes para dar y recibir retroalimentación y la facilitación inclusiva. Sin una inversión institucional constante, se corre el riesgo de que el acceso a esa capacitación se concentre en las oficinas dotadas de mayores recursos.</i></p>	<p>Aceptada. El desarrollo de la capacidad de liderazgo es una de las cuatro prioridades en materia de recursos humanos para 2026. Las iniciativas actuales vinculadas al desarrollo de talentos y al liderazgo basado en la seguridad y la rendición de cuentas, junto con las sesiones de orientación inicial para los directores y directores adjuntos en los países, ofrecen una base sólida para el personal directivo tanto ahora como en el futuro. El PMA se ha comprometido a fortalecer aún más sus iniciativas de desarrollo de la capacidad de liderazgo. Los empleados de todas las categorías, regiones y tipos de contratos disponen de una amplia gama de oportunidades de aprendizaje. El PMA también está reforzando el aprendizaje entre homólogos y los mecanismos de apoyo sobre el terreno para complementar estos programas y ayudar a garantizar que el acceso no dependa de los recursos de la oficina local.</p>

Observaciones de la ODB	Respuesta de la dirección
<p>1.2 Apoyo al “reseteo” de los equipos <i>Reforzar la planificación de la carga de trabajo, efectuar una revisión colectiva de las funciones y las expectativas, y suministrar a los supervisores orientaciones prácticas para gestionar el cambio. Una buena planificación del traspaso de responsabilidades puede ayudar a preservar los conocimientos institucionales.</i></p>	<p>Aceptada. Cuando los equipos se reducen y las responsabilidades cambian, es fundamental prestar apoyo estructurado y gestionar las expectativas con claridad. El informe de la ODB subraya los riesgos que conllevan las cargas de trabajo excesivas y la ambigüedad en cuanto a las funciones durante los períodos de transición. El PMA se ha comprometido a establecer unas expectativas mínimas de respaldo a las funciones críticas durante los períodos de transición y a garantizar que la redefinición de las prioridades relativas a la carga de trabajo constituya una responsabilidad explícita de la dirección. Se dispone de dos conjuntos de herramientas prácticas, uno destinado a todo el personal, que trata de cómo hacer frente al cambio, y otro para el personal directivo, que se refiere a la conducción de equipos a través de la transición. La dirección se ha comprometido a promover el uso de esos conjuntos de herramientas, que se encuentran disponibles en español, francés e inglés.</p>
<p>1.3 Apoyo visible a la capacidad de liderazgo <i>El PMA no carece de buenas políticas, sino de ejemplos palpables de las aptitudes de liderazgo a las que aspira. Quizás los problemas de gestión persistentes podrían abordarse mejor como cuestiones relacionadas con el desempeño y los riesgos institucionales, en vez de como cuestiones de estilo personal.</i></p>	<p>Aceptada. El PMA está firmemente decidido a exigir al personal directivo de todos los niveles que demuestre y promueve un comportamiento en materia de liderazgo centrado en las personas. El personal directivo debe ofrecer retroalimentación oportuna, constructiva y documentada y abordar los problemas vinculados a la actuación profesional de manera proactiva. La Dirección de Recursos Humanos proporciona orientación y apoyo a este personal siempre que sea necesario. El ciclo revisado de evaluación del desempeño de los directores en los países refuerza la rendición de cuentas entre el personal directivo superior. Cuando se detectan problemas relacionados con la conducta en aspectos de gestión, la reasignación que se lleve a cabo se acompaña de una supervisión continua, asesoramiento personalizado y la definición de unas expectativas claras de comportamiento.</p>
<p>1.4 Comunicación transparente y proactiva <i>El suministro periódico de información actualizada sobre la justificación de las decisiones de reducción de puestos, los plazos previstos y los aspectos que generan incertidumbre pueden reducir las especulaciones, la ansiedad y la propagación de rumores. La visibilidad del personal directivo superior reviste especial importancia cuando se anuncian decisiones especialmente importantes. El personal directivo de nivel intermedio necesita contar con información oportuna y coherente para comunicar de forma creíble y gestionar las expectativas.</i></p>	<p>Aceptada. Durante 2025, el PMA realizó inversiones considerables en la comunicación relativa a los cambios, entre otras cosas mediante reuniones informativas de los equipos directivos y a nivel de directores, encuentros sin cita previa, mensajes de correo electrónico y reuniones dirigidos a todos los empleados, la creación de conjuntos de herramientas y materiales informativos para el personal directivo, y orientación sobre la comunicación de los cambios relacionados con la fuerza de trabajo. La Oficina de Comunicación y Medios de Difusión también publicó artículos, materiales de orientación y preguntas frecuentes sobre la intranet WFPgo; realizó encuestas posteriores a las reuniones de todo el personal, y celebró debates en grupo para fomentar la interacción directa y bidireccional. El equipo de cultura organizacional del Departamento del Entorno Laboral y la Gestión también celebró unas sesiones bajo el título “Together through Change: Manager Peer Learning” (Juntos en el cambio: aprendizaje entre homólogos a nivel directivo), en las que la ODB actuó como principal asociado facilitador y cuyo objetivo era prestar apoyo al personal directivo para guiar a los equipos</p>

Observaciones de la ODB	Respuesta de la dirección
	<p>en los períodos de incertidumbre. La ODB observó que el problema no era que no hubiese comunicación, sino que esta no siempre era suficientemente sistemática u oportuna para que llegase a los empleados que más la necesitaban. El PMA está decidido a fortalecer las normas de comunicación a propósito de los principales procesos de cambio, garantizando una mayor claridad con respecto a lo que el personal directivo debe saber y cuándo debería transmitirse la información, así como priorizando la visibilidad del personal directivo superior durante los períodos difíciles.</p>

Cómo vivir con arreglo a la nueva estructura orgánica

12. El modelo de Sede mundial sitúa la autoridad y la rendición de cuentas más cerca de las operaciones. Su implantación continuará durante 2026. Del proceso de ofrecimiento de garantías de la Directora Ejecutiva de 2025 se desprende que la mayoría de las oficinas en los países tienen una percepción neutral o positiva con respecto al rumbo seguido por el cambio institucional. La finalidad de los compromisos que se describen a continuación es contribuir a una aplicación más sistemática del modelo en los contextos operacionales.

Observaciones de la ODB	Respuesta de la dirección
<p>2.1 Comprensión más profunda de la nueva estructura</p> <p><i>Reiterar las nuevas funciones, las líneas jerárquicas de rendición de cuentas y las estructuras de apoyo. La incertidumbre podría aliviarse si hubiera más claridad sobre dónde encontrar las orientaciones técnicas correspondientes y cómo deberían acceder a ellas las oficinas en los países.</i></p>	<p>Aceptada. Puesto que la implantación del modelo de Sede mundial única continúa durante 2026, sigue siendo prioritario garantizar que el personal directivo y los empleados comprendan plenamente la nueva estructura. En el primer semestre de 2026, se ha puesto gran énfasis en las actividades de participación y comunicación, entre ellas, sesiones de orientación diseñadas para facilitar la comprensión del nuevo modelo. Se han publicado artículos y material de orientación en WFPgo, junto una sección dedicada a las preguntas frecuentes y videos explicativos sobre aspectos que pueden generar confusión. También se están celebrando con regularidad encuentros sin cita previa con los directores y directores adjuntos en los países y los directores de la Sede mundial para determinar qué aspectos dan lugar a malentendidos de forma recurrente y apoyar la aplicación de medidas correctivas oportunas. Hasta la fecha se han celebrado más de 30 reuniones de este tipo. También se ha brindado periódicamente información actualizada a los órganos representativos del personal. La dirección se ha comprometido a garantizar que el Marco de rendición de cuentas sobre la gestión del PMA y el catálogo de servicios de la Sede mundial queden reflejados en orientaciones prácticas para los equipos en los países en las que se establezcan vías claras para acceder apoyo técnico, mecanismos efectivos de remisión a instancias superiores y, cuando corresponda, los agentes de coordinación designados, todo lo cual contribuirá a garantizar que las oficinas en los países reciban un apoyo sistemático, oportuno y adaptado al contexto.</p>

Observaciones de la OBD	Respuesta de la dirección
<p>2.2 Fortalecimiento de la rendición de cuentas a nivel de las oficinas en los países</p> <p><i>Conservar unos mecanismos de supervisión coherentes junto con el empoderamiento de los directores en los países. Se necesitan canales de comunicación más claros, un diálogo periódico sobre la interpretación de las políticas y cauces seguros para que el personal pueda plantear sus preocupaciones. La rendición de cuentas y el empoderamiento deben reforzarse mutuamente.</i></p>	<p>Aceptada. La dirección reconoce que ampliar las facultades sin que ello vaya acompañado de la correspondiente rendición de cuentas constituye un riesgo para la gobernanza. Al mismo tiempo, toma nota de las preocupaciones con respecto a la acumulación de la carga que representan los procesos de supervisión y cumplimiento en todos los niveles del Programa y, por lo tanto, se centra en garantizar que las disposiciones de supervisión sean proporcionadas en relación con los riesgos y se ajusten a la nueva estructura de la Sede mundial, sin agregar peso a los procesos de cumplimiento existentes. Se están examinando todos los comités de gobernanza con miras a racionalizar sus actividades y aumentar su adecuación al Marco de rendición de cuentas y supervisión del PMA recientemente aprobado.</p> <p>El PMA está decidido a garantizar que las disposiciones de rendición de cuentas vinculadas al modelo de Sede mundial sean claras y eficaces. Ello incluye establecer expectativas claras para los empleados, promover un diálogo periódico entre distintos niveles directivos y mantener canales seguros a través de los cuales los empleados puedan plantear inquietudes sin temor a sufrir consecuencias negativas. Junto con la celebración periódica de reuniones de armonización estratégica en las que participen el Director Ejecutivo Adjunto y Jefe de Operaciones, los directores regionales, los directores en los países y los directores funcionales, el uso del ciclo revisado de evaluación del desempeño de los directores en los países ofrece un mecanismo estructurado para la rendición de cuentas.</p> <p>Las disposiciones sobre supervisión de la gestión también se están reforzando mediante la aplicación de procedimientos de supervisión actualizados y del Marco de supervisión de la gestión, así como por medio de la colaboración específica con los directores en los países y los directores de la Sede mundial. El Marco de rendición de cuentas y supervisión del PMA aclara aún más las funciones, responsabilidades y líneas jerárquicas de rendición de cuentas, mientras que la tarea en curso de consolidación y examen de las delegaciones de facultades contribuirá a garantizar que las disposiciones relativas a la rendición de cuentas sigan estando claras y actualizadas y sean accesibles. Además, se hizo referencia al proceso de gestión del cambio en el proceso de ofrecimiento de garantías de la Directora Ejecutiva de 2025, y también se informó sobre el mismo a través del examen de la gestión de las cuestiones importantes en materia de riesgos y control; en este contexto, la retroalimentación detallada presentada por las oficinas en los países se transmitió a las funciones y entidades pertinentes de la Sede mundial para el seguimiento correspondiente.</p>

Observaciones de la OBD	Respuesta de la dirección
<p>2.3 Recuperar un fuerte sentimiento de pertenencia y orgullo</p> <p><i>Promover iniciativas específicas en favor de la participación de los empleados y la colaboración directa del personal directivo superior con los empleados de todas las oficinas y lugares de destino así como atender las preocupaciones relativas al regreso a las modalidades de trabajo en las oficinas aplicando mejores opciones de trabajo flexibles siempre que sea posible desde el punto de vista operacional.</i></p>	<p>Aceptada. Para fomentar el sentido de pertenencia y la participación, es preciso que los empleados se sientan escuchados, apoyados y tratados de forma justa, especialmente durante los períodos difíciles. En la labor encaminada a fortalecer la participación de los empleados y mantener un sentido de pertenencia han intervenido todos los niveles de dirección. Los jefes de departamento siguieron celebrando reuniones de todo el personal de forma periódica durante 2025, ayudando a mantener la participación visible del personal directivo superior en todo el PMA.</p> <p>El programa de apoyo a los empleados, dirigido por el Departamento del Entorno Laboral y la Gestión con la OBD como principal asociado en la ejecución, se está convirtiendo en una iniciativa a largo plazo fundada en los valores del PMA y diseñada para apoyar a los empleados durante el tiempo que formen parte de la organización, en lugar de ser una respuesta circunstancial ante el cambio institucional. El PMA reconoce que el anuncio del cese de las modalidades de trabajo híbrido fue difícil de asimilar para muchos empleados al final de un año particularmente exigente, y mantiene su compromiso de trabajar conjuntamente en el establecimiento de modalidades de trabajo flexibles.</p>

Deber de cuidado: un compromiso con cada uno de los empleados

13. Los compromisos del PMA en relación con el deber de cuidado reflejan sus responsabilidades como organización que trabaja en algunos de los entornos más exigentes del mundo. En 2025, a pesar de las graves limitaciones presupuestarias, el Programa cumplió sus compromisos básicos en esta materia.
14. En el informe anual de la OBD se señalan esferas en las que las experiencias de los empleados no se ajustan plenamente a los compromisos del PMA en relación con el deber de cuidado, especialmente en los lugares de destino afectados por conflictos donde el riesgo físico y la inseguridad laboral se potencian entre sí. Atender esas deficiencias constituye una prioridad para la dirección.
15. A fin de alcanzar ese objetivo, la dirección procurará brindar orientaciones claras adaptadas a los diferentes entornos operacionales, lo cual incluye una comunicación transparente con respecto al apoyo que el PMA puede prestar y las limitaciones que podrían aplicarse en situaciones concretas. Asimismo, la dirección hará todo lo posible por cumplir las normas mínimas referidas al deber de cuidado en toda la organización de forma sistemática. Por otra parte, se esforzará por adoptar y comunicar las decisiones de escala institucional que afecten a la vida laboral cotidiana de los empleados de un modo que se ajuste a los compromisos del PMA en relación con el deber de cuidado.
16. En el examen de la función de ómbudsman y mediación en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas realizado por la Dependencia Común de Inspección de las Naciones Unidas en 2025 se confirmó que la resolución informal de conflictos es a la vez sumamente eficaz y eficiente en función de los costos, y que la independencia de las funciones de mediación es esencial para mantener la confianza de los empleados. En ese sentido, la dirección acoge positivamente las medidas adoptadas por la OBD a fin de reforzar la función de la red de aliados para un entorno laboral respetuoso en tanto que mecanismo de alerta

temprana, y reconoce que los 168 voluntarios capacitados de la red —en particular los que trabajan sobre el terreno en lugares remotos— constituyen un componente importante de la estructura informal de resolución de conflictos del PMA. El Programa se ha comprometido a garantizar la dotación adecuada de recursos para esa red. La dirección también respalda la prioridad de la OBD de incorporar en mayor medida la mediación al sistema de justicia interna formal del PMA. El considerable aumento del número de mediaciones registrado en 2025 refleja una mayor confianza en los mecanismos de resolución informales, y el PMA mantiene su compromiso de seguir reforzando dichos mecanismos.

Perspectivas de futuro

17. Los 762 colegas que se pusieron en contacto con la OBD en 2025 lo hicieron convencidos de que esa decisión daría lugar a un apoyo y una interacción significativos. El mantenimiento de esa confianza, que se ha sostenido durante un año excepcionalmente difícil, sigue siendo fundamental para el cumplimiento de los compromisos expuestos en la presente respuesta.
18. En el período que tenemos por delante, el objetivo de la dirección es garantizar que las transiciones se gestionen de manera estructurada y disciplinada, que el personal directivo de nivel intermedio esté preparado para liderar en tiempos de incertidumbre y que la comunicación siga siendo transparente y se realice en el momento oportuno. Esto también exige que los empleados cuyas funciones siguen evolucionando reciban apoyo profesional adecuado, y que la rendición de cuentas por parte del personal directivo se refleje no solo en la capacitación sino también en los procesos de selección, contratación y reasignación. El PMA continuará reforzando sus compromisos relativos al deber de cuidado para que todos los empleados puedan confiar en la aplicación de normas mínimas claras y coherentes, con independencia del tipo de contrato o el entorno operacional. La dirección también se compromete a mantener sólidos mecanismos informales de resolución de conflictos —entre ellos, la OBD, la red de aliados para un entorno laboral respetuoso y otros servicios de mediación— como componente importante del bienestar y la rendición de cuentas a nivel institucional.
19. La dirección espera seguir colaborando estrechamente con la OBD. Los compromisos expuestos en esta nota de la dirección seguirán traducándose en medidas concretas orientadas a mejorar la experiencia cotidiana de los empleados en toda la organización.