



# Asamblea General

Distr. general  
16 de septiembre de 2016  
Español  
Original: inglés

---

## Septuagésimo primer período de sesiones

Tema 140 del programa

### Dependencia Común de Inspección

## Examen de los servicios del Ombudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas

### Nota del Secretario General

#### Adición

El Secretario General tiene el honor de transmitir a los miembros de la Asamblea General sus observaciones y las de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación sobre el informe de la Dependencia Común de Inspección titulado “Examen de los servicios del Ombudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas” ([A/71/117](#)).



*Resumen*

En el informe titulado “Examen de los servicios del Ombudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas”, la Dependencia Común de Inspección examina el papel que desempeña el ombudsman en las organizaciones que han establecido esa función y propone ocho recomendaciones con las que se pretende esclarecer las actividades y funciones del ombudsman.

En la presente nota se recogen las opiniones de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas sobre las recomendaciones formuladas en el informe. Las opiniones se han agrupado sobre la base de la información proporcionada por organizaciones miembros de la Junta de los Jefes Ejecutivos del Sistema de las Naciones Unidas para la Coordinación, que acogieron el informe con beneplácito y apoyaron algunas de sus conclusiones.

## I. Introducción

1. En el informe titulado “Examen de los servicios del Ombudsman institucional a nivel de todo el sistema de las Naciones Unidas”, la Dependencia Común de Inspección examina el papel que desempeña el Ombudsman en las organizaciones que han establecido esa función y propone ocho recomendaciones con las que se pretende esclarecer las actividades y funciones del Ombudsman.

## II. Observaciones generales

2. Las organizaciones acogen el informe con beneplácito y señalan que complementa una serie de informes sobre funciones independientes o de supervisión, como las de ética, investigación, auditoría y evaluación, y ofrece un análisis valioso de esa importante función.

3. Según indican algunas organizaciones, un aspecto que no se destaca lo suficiente en el informe es que la función del ombudsman también debe existir en una cultura que haga frente a los conflictos en el lugar de trabajo, no solo una cultura que trate de prevenir los conflictos.

4. Asimismo, habría convenido que se hicieran un examen y análisis más detallados de la interrelación y la delimitación de funciones entre el ombudsman, en tanto parte designada neutral, y otros agentes institucionales que participan en la resolución de conflictos de manera oficial u oficiosa (como, por ejemplo, dependencias de evaluación de la gestión, investigadores, supervisores, personal de recursos humanos y oficiales ejecutivos o administrativos), puesto que la experiencia ha demostrado que entre los funcionarios sigue habiendo falta de claridad acerca del propósito y el mandato de esas funciones.

5. Con respecto a las recomendaciones, varias organizaciones señalan que su cumplimiento tal vez exija un examen cuidadoso a fin de respetar la independencia y la imparcialidad de la oficina del ombudsman, sin que ello afecte a los aspectos que refuerzan la función del titular.

6. Las organizaciones pequeñas que tienen limitaciones de tiempo y presupuesto señalan que no siempre es viable establecer una función de ombudsman, especialmente cuando solo se tramitan unos pocos casos al año.

7. Algunas organizaciones observan que, dado que los ombudsman funcionan de manera independiente, los jefes ejecutivos solo pueden sugerir que esas oficinas apliquen las recomendaciones.

## III. Observaciones específicas sobre las recomendaciones

### Recomendación 1

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, en consulta con los representantes del personal y los Ombudsman existentes, deben examinar, actualizar y divulgar en sus organizaciones respectivas los mandatos del Ombudsman, teniendo debidamente en cuenta la orientación que**

**se facilita en el presente informe y utilizando un mecanismo que facilite las consultas entre el personal y la administración.**

8. Las organizaciones apoyan la recomendación, y algunas sugieren que los mandatos también reflejen en todo momento las normas internacionales de práctica generalmente aceptadas con respecto a los ombudsman institucionales y los principios de justicia y equidad.

### **Recomendación 2**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, en cooperación con las oficinas de los Ombudsman, deben incluir en las encuestas para el personal preguntas sobre los servicios del Ombudsman, y la administración, las asociaciones del personal y la oficina del Ombudsman deben utilizar las respuestas a esas preguntas para fomentar la concienciación del personal y promover una mejor comprensión de la función que el Ombudsman desempeña dentro de la organización.**

9. Las organizaciones apoyan las iniciativas, ya sean encuestas u otros mecanismos, según corresponda, que estén dirigidas a concienciar más al personal y promover una mayor comprensión de la función que desempeña el Ombudsman en el sistema de las Naciones Unidas, como se sugiere en la recomendación. Sin embargo, algunas organizaciones señalan que, si bien las encuestas son un medio de aumentar la visibilidad, puede haber otros mecanismos para promover una mayor conciencia y comprensión que sean más apropiados o eficaces en una organización determinada.

### **Recomendación 3**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben solicitar a sus respectivos Ombudsman que velen por que el personal sobre el terreno tenga la posibilidad de consultar en persona con el Ombudsman de otra organización que se encuentre en la misma ubicación (por ejemplo, el Ombudsman regional de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas o el Ombudsman de otra organización del sistema de las Naciones Unidas que esté realizando una visita).**

10. Las organizaciones, aunque respaldan que se facilite el acceso de todo el personal que trabaja sobre el terreno a los servicios del ombudsman, advierten que ampliar el acceso a personal de otras organizaciones de las Naciones Unidas es un asunto que debe seguir examinándose. Además de las preocupaciones por las consecuencias en materia de recursos y la viabilidad práctica, algunas organizaciones señalan que el ombudsman que ofrece el servicio puede no estar suficientemente familiarizado con las políticas, los procedimientos y la cultura de la organización del funcionario que lo recibe.

11. En cuanto al ejemplo concreto citado en la recomendación, las organizaciones indican que puede haber cuestiones operacionales y de gestión importantes que cabría someter a nuevas consultas si se decide ampliar el acceso más allá de lo dispuesto en el mandato vigente de la Oficina del Ombudsman y de Servicios de Mediación de las Naciones Unidas. Si se ampliara el acceso a los ombudsman

regionales de la Oficina, habría que precisar las modalidades de acceso de manera bilateral con cada una de las organizaciones en cuestión.

#### **Recomendación 4**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben solicitar a las oficinas de sus Ombudsmán que incluyan en su programa de trabajo la preparación de un manual para la tramitación de casos y recabar la cooperación de otros Ombudsmán con miras a alcanzar un cierto nivel de armonización en todo el sistema de las Naciones Unidas.**

12. Algunas organizaciones secundan la recomendación y señalan que la tramitación de casos es parte del conjunto de la labor del ombudsmán. Apuntan que, dado que la profesión de ombudsmán es relativamente joven y su presencia en las organizaciones de las Naciones Unidas es muy reciente, la evaluación de los enfoques de la tramitación de casos que respetan las normas internacionales de práctica generalmente aceptadas con respecto a los ombudsmán institucionales y los principios de justicia y equidad es un proceso en curso. Por tanto, son partidarias de que en el programa de la reunión que la red de Ombudsmán y Mediadores de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas celebrará en 2016 se incluya la elaboración armonizada de un manual de tramitación de casos. Otras organizaciones manifestaron que preferían que no se interfiriese en la gestión de la oficina del ombudsmán, que debería seguir siendo independiente, aunque estimaban que esas medidas fortalecerían la función.

#### **Recomendación 5**

**Los órganos legislativos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben facilitar que el Ombudsmán les informe periódicamente sobre los problemas sistémicos que haya podido detectar.**

13. Las organizaciones apoyan la recomendación y observan que está dirigida a los órganos legislativos. Al examinar la recomendación, algunas organizaciones señalaron que no quedaba claro cuál enfoque sería más conveniente para la administración y el personal —un ombudsmán que de manera oficiosa y confidencial informara al jefe ejecutivo de los problemas sistémicos o un ombudsmán que también informara oficialmente a los órganos rectores, a los que posteriormente la administración respondería de manera oficial.

#### **Recomendación 6**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben solicitar a los Ombudsmán que incluyan en los planes estratégicos de sus oficinas la certificación y la formación continua de quienes desempeñen esa función.**

14. Tras reconocer el valor de la formación continua para todo el personal, algunas organizaciones apoyan la recomendación, pero apuntan que, dado que solo una organización ofrece un programa de certificación, los beneficios que reporta a los ombudsmán del sistema pueden ser limitados. Señalan, no obstante, que en la red de Ombudsmán y Mediadores de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas y el Defensor del Pueblo Europeo se ha venido

examinando la ampliación de la certificación a nivel internacional. Otras organizaciones manifestaron que preferían que no se interfiriese en la gestión de la oficina del ombudsman, que debería seguir siendo independiente, aunque estimaban que esas medidas fortalecerían la función.

#### **Recomendación 7**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben establecer un sistema de rendición de cuentas y de evaluación de los servicios del Ombudsman e incluir las disposiciones pertinentes en el mandato de este. En ese sistema y esas disposiciones se deben recoger los requisitos específicos de la función que desempeña el Ombudsman haciendo que el proceso de evaluación y rendición de cuentas tenga carácter inclusivo y cuente con la participación de todos los interesados.**

15. Algunas organizaciones están de acuerdo en principio con la recomendación y señalan que el ombudsman, y otras personas que desempeñen funciones similares en esas oficinas, deberían estar sometidos al mismo sistema de evaluación que otros funcionarios de categorías equivalentes. Otras organizaciones apuntan, en cambio, que un sistema de rendición de cuentas y de evaluación con el formato propuesto, que incluya a la administración y el personal de la organización pertinente, puede afectar negativamente a la independencia y la eficacia de la función del ombudsman, ya sea de forma real o percibida. Esas organizaciones indican que sería conveniente considerar la posibilidad de establecer un mecanismo de examen externo, basado en normas de calidad y desempeño, similar a funciones de supervisión como la evaluación, la auditoría interna o la investigación. Otras organizaciones apoyan este planteamiento y afirman que en sus organizaciones los ombudsman no desarrollan una carrera y tienen un mandato limitado de entre 5 y 10 años. Dada la naturaleza de la profesión de ombudsman, las expectativas en relación con la rendición de cuentas, la ética y el desempeño son elevadas. Para preservar la independencia de la oficina del ombudsman, vale la pena estudiar la cuestión de un mecanismo de examen externo.

#### **Recomendación 8**

**Los jefes ejecutivos de las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas deben solicitar a sus Ombudsman que analicen los resultados y recomendaciones del presente informe en la reunión de la UNARIO [red de Ombudsman y Mediadores de las Naciones Unidas y Organizaciones Internacionales Conexas] que ha de celebrarse en 2016 y adopten una decisión sobre la orientación de sus actividades que pretendan reflejar en sus programas de trabajo, ya sea de forma individual o colectiva.**

16. Algunas organizaciones del sistema de las Naciones Unidas secundan la recomendación. Otras, en cambio, preferían que no se interfiriese en la gestión de la oficina del ombudsman, que debería seguir siendo independiente, aunque estimaban que esas medidas fortalecerían la función.