

Oficina del Mediador Nombramiento y atribuciones

Sección 1. Establecimiento de la Oficina del Mediador

La Oficina del Mediador ha sido establecida por la Directora con el fin de ofrecer los servicios de un funcionario imparcial, neutral e independiente para abordar los problemas de los funcionarios relacionados con el trabajo. El Mediador se guiará por el Estatuto y el Reglamento del Personal, por las políticas de la OPS y por los principios de la justicia, la equidad y la ética.

La Oficina del Mediador tendrá su propio presupuesto, que proporcionará al Mediador los recursos necesarios para cumplir su misión en la Sede, las oficinas de país y los centros panamericanos.

Sección 2. Nombramiento del Mediador

2.1 El Mediador será nombrado por el Director, teniendo en cuenta la recomendación del comité de selección de personal superior, con participación de la Asociación de Personal. La vacante del puesto se anunciará públicamente y se llevará a cabo una selección mediante concurso, en conformidad con las normas y procedimientos de contratación de la OPS. Debido a la importancia de esta función, la Organización hará todo lo posible para que el puesto permanezca ocupado continuamente.

2.2 La Oficina del Mediador funciona de manera independiente, pero para fines administrativos depende del Director Adjunto.

2.3 El Mediador desempeñará sus funciones durante un período inicial de dos años, que podrá renovarse pero sin exceder un total de cinco años. A partir del nombramiento, el Mediador estará sujeto a un período de prueba de un año, después del cual su nombramiento podrá ser confirmado por el Director en consulta con la Asociación de Personal. Una vez que el Mediador haya finalizado su período de servicio, no podrá ser contratado nuevamente por la OPS durante un período igual al período en que haya sido Mediador de la OPS.

2.4 El Director, en consulta con la Asociación de Personal, podrá destituir al Mediador si media una causa justificada y se sigue el debido procedimiento legal.

2.5 En caso de ausencias temporales del Mediador o cuando el puesto esté vacante, el Mediador de la OPS desempeñará temporalmente la función de Mediador de la OPS.

Sección 3. Atribuciones del Mediador

3.1 *Función y finalidad*

El Mediador es un funcionario independiente e imparcial que ofrece servicios confidenciales e informales de resolución de conflictos al personal de la OPS que experimenta dificultades y problemas relacionados con el trabajo.

El Mediador también ayuda a la Organización a alcanzar sus metas del siguiente modo:

a) Recomendando medidas preventivas; notificando y analizando los problemas y proporcionando retroalimentación al personal directivo superior y a la Asociación de

Personal con respecto a las tendencias y los problemas generales que afectan al entorno de trabajo. La intervención temprana del Mediador fomenta la aplicación de prácticas óptimas de gestión del personal y promueve la eficiencia operativa e institucional.

b) Fomentando el diálogo y facilitando el intercambio de información en toda la Organización para mejorar el clima del lugar de trabajo y propiciar un entorno de trabajo sano.

c) Alentando a las personas que están experimentando problemas relacionados con el trabajo a abordarlos, cuando sea posible, directamente con la otra parte y con el supervisor inmediato.

d) Proporcionando al personal de la OPS las aptitudes y herramientas para que aborden los problemas y conflictos de una manera constructiva.

e) Reduciendo al mínimo los riesgos y actuando como un sistema de alerta anticipada que permita reconocer oportunamente posibles fuentes de conflicto.

f) Proporcionando una red de seguridad cuando los sistemas formales fracasan o se consideran inadecuados.

3.2 *Autoridad y alcance de la intervención*

El Mediador tiene la autoridad para recibir quejas, iniciar averiguaciones y abordar informalmente los problemas planteados por el personal de la OPS que trabaja en la Sede, las oficinas de país y los centros panamericanos.

El Mediador actuará con independencia de cualquier unidad o entidad orgánica con el fin de ejercer las responsabilidades del cargo, pero no tendrá poder de decisión.

El Mediador actuará dentro del ámbito de las disposiciones y normas vigentes del Reglamento y el Estatuto del Personal y del **Manual de la OPS**.

El Mediador puede negarse a intervenir directamente en problemas individuales o casos que sólo puedan remediarse mediante medidas que afecten al personal en general o casos que no se le hayan presentado oportunamente.

3.3 *Acceso a las personas y a la información*

a) El Mediador tendrá acceso directo al Director, según sea necesario, para el desempeño de sus funciones.

b) El Mediador también tendrá acceso irrestricto a todos los funcionarios, incluidos los supervisores. Se espera que todas las personas que trabajan para la OPS cooperen con el Mediador.

c) Para llevar a cabo los deberes y obligaciones de su cargo, el Mediador tendrá acceso a toda la documentación relativa al personal. Quedan exentos los documentos de carácter médico, que no se podrán consultar sin el consentimiento explícito de la persona de que se trate, y los registros de una investigación en curso hasta que haya finalizado el procedimiento oficial y se haya adoptado una decisión al respecto.

3.4 *Responsabilidades del mediador*

- a) El Mediador atenderá consultas y tomará medidas apropiadas con respecto a los problemas relacionados con las condiciones de empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones entre los supervisores, los supervisados, los colegas y los grupos de trabajo.
- b) En los asuntos sometidos a su consideración, el Mediador tratará de mejorar las condiciones y de lograr la reconciliación entre las partes mediante el uso de la mediación, el diálogo, la formación de consenso y la investigación, el entrenamiento, la capacitación y otras intervenciones para la resolución de conflictos.
- c) Cuando los problemas no se resuelvan por acuerdo mutuo, el Mediador podrá presentar un informe con recomendaciones para la resolución a las partes involucradas, al supervisor o al Director, según las circunstancias del caso y las personas involucradas. Estos informes y recomendaciones constituyen un método informal para la resolución de conflictos, son de carácter confidencial y no pueden ser divulgados ni usados por nadie como pruebas durante ningún procedimiento oficial, incluidos los iniciados por la Junta de Apelación de la OPS, el Grupo de Examen de Reclamaciones, el Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo u otros procedimientos internos o externos de índole administrativa o judicial.
- d) El Mediador identificará y dará a conocer las tendencias y los problemas generalizados o potenciales, y formulará recomendaciones sobre problemas sistémicos para conseguir la aplicación de prácticas óptimas y prevenir la reaparición de conflictos similares.
- e) El Mediador preparará y llevará a cabo sesiones de orientación y capacitación para crear conciencia en toda la Organización con respecto al comportamiento apropiado, cuestiones de respeto mutuo, diversidad, inclusión de todos y comprensión de la manera como el conflicto puede ser un elemento positivo para el progreso y el mejoramiento.

3.5 *Limitaciones de la autoridad del Mediador*

El Mediador no podrá:

- a) Formular, cambiar o hacer a un lado una política o decisión administrativa.
- b) Tomar decisiones de carácter obligatorio ni determinar ningún derecho.
- c) Obligar a ninguna persona a que ponga en práctica las recomendaciones del Mediador.
- d) Realizar una investigación que sustituya otro proceso administrativo o judicial.
- e) Intervenir en un asunto que esté pendiente de resolución ante un organismo interno para la presentación de reclamaciones, a menos que todas las partes y el funcionario que preside el proceso otorguen explícitamente su consentimiento.

3.6 *Las responsabilidades de la Organización*

La Organización deberá:

- a) Manejar confidencialmente toda la información proporcionado por el Mediador que tenga que ver con las intervenciones, los informes o las recomendaciones relacionadas con casos específicos.
- b) Adoptar medidas, cuando sea necesario o el Mediador lo recomiende, para proteger la seguridad física de las partes involucradas en una controversia.

c) Dar acuse de recibo y tomar medidas oportunas en respuesta a los informes y las recomendaciones formuladas por el Mediador con respecto a casos específicos.

3.7 *Responsabilidades de los supervisores*

Los supervisores deberán:

- a) Proteger el carácter confidencial de la información proporcionada por el mediador o discutida con este.
- b) Conocer las presentes atribuciones del Mediador.
- c) Velar por que el personal a su cargo tenga acceso al Mediador.
- d) Ayudar y colaborar con el Mediador en sus intentos por resolver una controversia.

3.8 *Responsabilidades de los funcionarios de la OPS y otras personas empleadas por esta*

Todo el personal de la OPS deberá:

- a) Proteger el carácter estrictamente confidencial de cualquier información obtenida que esté directa o indirectamente relacionada con las intervenciones del Mediador.
- b) Ayudar y cooperar con el Mediador en sus intervenciones e intentos de resolver una controversia.
- c) Conocer las presentes atribuciones del Mediador.

Sección 4. Acceso al mediador

Toda persona que trabaja para la OPS en un local de la OPS, independientemente del tipo o la duración del nombramiento, tiene derecho a recibir la ayuda del Mediador en cualquier momento y no está obligada a haber agotado otros recursos para la resolución de sus problemas antes de someter un asunto a la consideración del Mediador. Las personas contratadas por la Organización para elaborar un producto o prestar un servicio determinado y que no trabajan en un local de la OPS no tienen derecho a usar los servicios del Mediador.

Recurrir a la Oficina del Mediador es un acto voluntario. Los empleados que deseen hablar con el Mediador podrán dedicar tiempo del horario laboral para tal consulta. Recurrir al Mediador no afecta en modo alguno al plazo para presentar una apelación, en conformidad con la sección 12 del Reglamento y Estatuto del Personal; a la presentación de una queja formal en el marco de la Política de la OPS sobre la Prevención y Resolución del Acoso en el Lugar de Trabajo; ni a la aplicación de cualquier otra medida prescrita por otras normas, reglamentos, políticas o mandatos. Recurrir al Mediador tampoco retrasará la aplicación de la medida administrativa que haya motivado la solicitud de intervención del Mediador.

Sección 5. Confidencialidad

El Mediador, por virtud de su carácter neutral, tiene la responsabilidad de proteger el carácter estrictamente confidencial de los asuntos que se someten a su consideración. Sólo podrá hacerse a un lado la confidencialidad mediante el consentimiento expreso del funcionario o los funcionarios implicados. La información y los registros reunidos por la Oficina del Mediador son también confidenciales y no podrán usarse para fines distintos del papel y las funciones que competen al Mediador.

El Mediador no podrá aparecer como testigo ni elaborar documentos o testimonios para presentarlos en un proceso en curso de la Junta de Apelación de la OPS, el Grupo de

Examen de Reclamaciones, el Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo u otro proceso interno o externo de carácter administrativo o judicial.

Todo informe presentado por el Mediador protegerá la confidencialidad de las personas que solicitaron su intervención, colaboraron con él o le facilitaron información.

Todas las personas involucradas en una queja presentada al Mediador o una intervención solicitada a este deben proteger la confidencialidad más estricta con respecto a su conocimiento del caso; además, limitarán la discusión y la difusión de la información verbal y escrita con respecto a la queja estrictamente a las personas que tengan una necesidad legítima de conocerla.

Sección 6. Represalias

La OPS prohíbe toda clase de represalias contra cualquier persona o grupo de personas como consecuencia de la solicitud directa o indirecta de intervención por parte del Mediador. La toma de represalias puede dar por resultado la aplicación de las medidas disciplinarias definidas en la sección 1110 del Reglamento y Estatuto del Personal de la OPS.

Sección 7. Notificación

El Mediador presentará un informe anual de sus actividades al Director y a la Asociación de Personal. El informe contendrá información estadística sobre el número de casos o problemas, su naturaleza, si requirió o no intervención, y el estado general actual en cuanto a la resolución. También incluirá una evaluación general del trabajo realizado, y podrá incorporar observaciones generales, retroalimentación y recomendaciones sobre aspectos de las funciones del Mediador y sobre factores que influyen en la moral y el bienestar del personal a tenor de lo observado durante el período abarcado por el informe. Este informe anual se pondrá a la disposición de todo el personal.