



ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD



140.^a SESIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO

Washington, D.C., EUA, 25 al 29 de junio de 2007

Punto 3.4 del orden del día provisional

CE140/27 (Esp.)
17 mayo 2007
ORIGINAL: INGLÉS

INFORME ANUAL DE LA OFICINA DE ÉTICA

Resumen

1. La Oficina de Ética de la Oficina Sanitaria Panamericana (OSP) se estableció en mayo de 2006 y acaba de cumplir un año en funcionamiento. En el presente informe se destaca la función, la labor y los logros de la Oficina de Ética desde sus inicios y se describen las diversas iniciativas emprendidas por la Organización para promover una cultura de ética y rendición de cuentas y establecer un sistema eficaz para velar por la integridad y la resolución de conflictos.

Período de notificación

2. Este informe abarca el período de mayo de 2006 a mayo de 2007. En el futuro, los informes abarcarán el año calendario (del 1 de enero al 31 de diciembre) para facilitar la notificación.

Estructura de la Oficina de Ética

3. La Oficina de Ética es una entidad independiente que no tiene una relación de dependencia directa de la OSP, salvo para fines administrativos. Para asegurar y mantener su independencia, la Oficina de Ética rinde cuentas directamente a los Cuerpos Directivos de la OPS por conducto del Comité Ejecutivo. Esto significa que goza de autoridad plena y autonomía, de manera que no tiene ninguna limitación al llevar a cabo su misión.

4. La Oficina de Ética está a la disposición de todo el personal, los miembros de familia, los clientes, los interesados directos y los vendedores de la OSP. Actualmente cuenta con dos puestos: el Gerente del Programa de Ética y una asistente de tiempo parcial.

Finalidad, misión y autoridad

5. La misión de la Oficina de Ética es promover una cultura de ética e integridad en la OSP, lo cual incluye facilitar orientación, asesoramiento y capacitación para ayudar al personal a tomar decisiones éticas y velar por el cumplimiento de todas las reglas y políticas pertinentes sobre los valores, los principios y las normas de conducta de la Organización.

6. La Oficina de Ética se ocupa también de investigar presuntas faltas de conducta, el acoso y las infracciones del Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP. Su función en las investigaciones se limita a recabar los elementos del caso. Las decisiones sobre cualquier medida administrativa o disciplinaria después de concluida la investigación recaen en el ámbito administrativo y son adoptadas por el Gerente de Recursos Humanos, el Director de Administración o la Directora.

7. La función de la Oficina de Ética contrasta con la del Mediador, cuya principal función es abordar los problemas y conflictos del lugar de trabajo en una atmósfera neutral mediante conversaciones e intervenciones informales.

Acceso a los archivos y al personal

8. La Oficina de Ética tiene pleno acceso a todos los archivos y a todo el personal de la Organización. Tiene el deber de proteger la confidencialidad de la información que se pone en su conocimiento y sólo puede compartirla con las personas que tienen una necesidad justificada de conocerla.

9. Durante su primer año de funcionamiento, a la Oficina de Ética se le ha dado acceso irrestricto a los archivos y expedientes del personal, cuando ha sido necesario, y en general los funcionarios han cooperado durante las averiguaciones o las investigaciones. No obstante, para mejorar el nivel general de cooperación, sigue siendo necesario recordarle a los funcionarios que tienen la responsabilidad de ayudar en cualquier investigación o averiguación y que esa colaboración no es simplemente voluntaria.

Logros institucionales

10. En los últimos años, la Oficina Sanitaria Panamericana ha avanzado enormemente en el fomento y fortalecimiento de una cultura de ética e integridad y en el mejoramiento del sistema de resolución de controversias que está a disposición del personal. Estos logros son los siguientes:

- La puesta en práctica de la Política sobre la Prevención y Resolución del Acoso en el Lugar de Trabajo, de carácter integral, en mayo de 2004.
 - La revisión del Reglamento del Personal en junio de 2005 para aclarar las normas de conducta que deben observar los funcionarios, ampliar el alcance y significado de las faltas de conducta y aumentar la variedad de medidas disciplinarias con que se cuenta para tratar las faltas de conducta.
 - La ejecución del programa de declaración de intereses en agosto de 2005, por el cual se exige al personal que manifieste todo interés en cualquier esfera que pueda entrar en conflicto con la misión de la Organización.
 - El nombramiento de un Mediador de tiempo completo en septiembre de 2005.
 - Establecimiento de la Oficina de Seguridad de la Información en octubre de 2005.
 - La implantación del Código de Principios Éticos y Conducta, de carácter integral, en enero de 2006.
 - El establecimiento de la Oficina de Ética en mayo de 2006.
11. Estas actividades reflejan los esfuerzos incesantes de la OSP para promover la conducta ética, la rendición de cuentas y un ambiente de trabajo adecuado y respetuoso para el personal.

Actividades y logros de la Oficina de Ética

12. La Oficina de Ética tiene cuatro funciones principales, a saber:
- Facilitar asesoramiento y orientación sobre cuestiones de ética al personal y la administración.
 - Dar capacitación y brindar oportunidades educativas sobre temas de ética y el Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP.
 - Realizar investigaciones de presuntas faltas de conducta, acoso e infracciones del Código de Principios Éticos y Conducta.
 - Coordinar el Sistema de Gestión de los Asuntos de Integridad y Conflicto.

13. Se destacan a continuación las principales actividades emprendidas y los resultados obtenidos en estas cuatro esferas en el curso del año pasado

Asesoramiento y orientación

14. La ética consiste en hacer lo que es bueno y lo que es recto; pero en ocasiones al personal le puede resultar difícil decidir o actuar con rectitud en una situación determinada. Como resultado, una de las funciones más importantes de la Oficina de Ética es fomentar la conciencia sobre las cuestiones de ética y guiar al personal en la dirección correcta. Cuando los funcionarios preguntan y reciben la orientación o el asesoramiento adecuados, se evitan muchos de los problemas o dilemas éticos que de lo contrario surgirían. Esto ayuda a mitigar el riesgo y cualquier posible daño a la reputación de la Organización.

15. Por lo tanto, una de las piedras angulares del trabajo de la Oficina de Ética es fomentar la conciencia sobre las cuestiones de ética y lograr que el personal tenga siempre presentes las consideraciones de ética cuando emprende cualquier actividad, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo. Para poner de relieve la importancia de los temas éticos y sensibilizar aún más al personal, pronto se lanzará una campaña de sensibilización por medio de carteles que se desplegarán en todos los despachos y folletos que se distribuirán a todos los funcionarios. Los carteles y folletos se producirán en español, francés, inglés y portugués.

16. La comunicación eficaz es un componente esencial del trabajo de la Oficina de Ética, y los miembros del personal deben poder inquirir libremente acerca de las cuestiones de ética y denunciar presuntos actos indebidos, conflictos de intereses o transgresiones del Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP. Para alentar a los funcionarios a que dejen oír su voz cuando tengan una pregunta o quieran manifestar una inquietud de carácter ético, se ha establecido un servicio de ayuda sobre ética que es administrado por Global Compliance, líder mundial en cuestiones de normas éticas y su cumplimiento, y consta de una línea telefónica gratuita y de un sistema de notificación en línea. El personal puede usar el servicio de ayuda —de manera anónima, si lo prefiere— para hacer sencillamente una pregunta o para plantear inquietudes de ética con respecto a una situación específica. El servicio de ayuda sobre ética funciona las 24 horas del día y está a la disposición de todo el personal de la Sede y en cada oficina de país y centro panamericano, así como de los miembros de la familia de los funcionarios, los clientes, los interesados directos y los vendedores de la OSP.

17. Si bien el intercambio de información es importante, también es fundamental salvaguardar la información confidencial para ganarse la confianza y proteger la reputación de la Organización y su personal. Teniendo en cuenta este objetivo, la Oficina de Ética llevó a cabo un programa de declaración de la confidencialidad en mayo de

2007, por el cual el personal que tiene cargos de carácter confidencial se compromete a no divulgar información delicada excepto a quienes tienen la necesidad justificada de saber.

18. Como parte de su mandato, en muchas ocasiones la Oficina de Ética ha brindado orientación al personal acerca de una amplia gama de temas, como son el empleo de parientes cercanos o lejanos en la OSP; el empleo ajeno a la OSP; la participación en comités y juntas; la participación en las elecciones nacionales; las actividades de parientes cercanos; la aceptación de regalos y pasajes de avión gratuitos; la venta de productos en los locales de la OPS, etcétera.

Capacitación y oportunidades educativas

19. Junto con el Área de Gestión de Recursos Humanos, en marzo de 2007 se puso en marcha un curso en línea sobre el Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP, de carácter obligatorio para todos los empleados, independientemente del tipo de contrato que tengan, que deberá tomarse a más tardar el 30 de junio de 2007. El curso se ofrece por ahora en español e inglés, pero pronto se publicará en francés y portugués.

20. El curso consta de 24 estudios de casos y en él se les pide a los participantes que respondan a una serie de preguntas de elección múltiple o de tipo “verdadero o falso” sobre cada caso. Se necesita responder correctamente al 80% de las preguntas para aprobar el curso, que dura alrededor de dos horas; quienes logran esta puntuación reciben un certificado.

21. Los objetivos de esta actividad de capacitación son permitir que los funcionarios:
- sean más conscientes de los valores, principios y normas que todos los miembros del personal de la OSP tienen que observar, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo;
 - entiendan mejor el nuevo Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP, y
 - muestren mayor preocupación frente a las cuestiones de ética y, en consecuencia, puedan normar mejor su conducta y sus actos.

22. Además, se llevaron a cabo sesiones informativas sobre el nuevo Código de Principios Éticos y Conducta para el personal de la OSP en las oficinas de país de Honduras y Paraguay. Se tiene previsto efectuar más visitas a los países en el futuro.

Realización de investigaciones

23. Durante el período que se notifica, la Oficina de Ética tuvo 13 casos en diversas etapas de investigación; cinco se finalizaron y se cerraron y ocho siguen abiertos. Todos los casos se relacionaban con funcionarios de la OSP e implicaban presuntas infracciones del Código de Principios Éticos y Conducta.

24. A continuación se resumen brevemente algunos de los casos dignos de mención.

Fraude con las solicitudes de reembolso de gastos de viaje

25. Varios funcionarios de una oficina de país falsificaron los recibos de hotel que presentaban con sus solicitudes de reembolso de gastos de viaje para obtener un reembolso mayor. El examen preliminar de todos los viajes emprendidos por el personal de la oficina de país se le encomendó a una empresa de auditoría externa, y a partir de su informe la Oficina de Ética prosiguió la investigación. En vista de los resultados, que confirmaron la existencia de un plan organizado para estafar a la Organización, se despidió a cuatro funcionarios de la OSP.

Fraude con las licitaciones

26. En una oficina de país, se recibieron varias cotizaciones para la compra de equipo y suministros médicos, y muchas de las cotizaciones parecían ser idénticas en cuanto a contenido, disposición, tipo de letra y otros detalles. Se inició una investigación y se comprobó que muchos de los supuestos proveedores no existían y que claramente había un plan de fraude con las licitaciones. Se redactó un informe y el asunto está ahora en manos de la administración.

Certificación de la formación recibida

27. Actualmente se investiga el caso de la veracidad de los certificados de estudios de un funcionario; la investigación concluirá en breve y se presentará un informe a la administración.

Participación en actividades ajenas a la OSP durante las horas de trabajo

28. Se abrió una investigación acerca de un funcionario que presuntamente estaba llevando a cabo una actividad ajena a la OSP durante las horas de trabajo. La investigación ha concluido y pronto se enviará el informe correspondiente a la administración.

Acusación de conducta incorrecta

29. Un ex funcionario acusó de conducta incorrecta a su supervisor; se está investigando el asunto.

Falsificación de datos en la solicitud de empleo

30. Un candidato a un puesto con la Organización falsificó en su solicitud de empleo los datos acerca de si tenía familiares empleados en la OSP. Se investigó el asunto y se remitió el informe del caso a la administración.

Abuso de la licencia por enfermedad

31. Un gerente dio a conocer sus sospechas con respecto a la falsificación de los certificados de licencia por enfermedad en su unidad y pronto se empezará una investigación.

Acusaciones contra colegas

32. Un empleado hizo varias acusaciones contra sus colegas durante el proceso de nombramiento para una asignación temporal. Se investigó el asunto y se presentó el informe a la administración.

Abuso con respecto a las horas de trabajo normales

33. Se informó que algunos funcionarios no están respetando el horario de trabajo normal de la Organización ni están registrando la debida cantidad de licencia anual para reflejar sus ausencias. Actualmente se investiga este asunto.

Viajes excesivos

34. Se informó de que un funcionario está realizando viajes excesivos e innecesarios, a veces para beneficio personal. Se está investigando el asunto.

Coordinación del Sistema de Gestión de Asuntos de Integridad y Conflicto

35. Para abordar eficazmente cuestiones institucionales importantes como la integridad, la rendición de cuentas y la resolución de conflictos, la OSP ofrece una gama amplia de servicios para resolver problemas relacionados con el lugar de trabajo, realizar auditorías y llevar a cabo inspecciones e investigaciones. Estos servicios incluyen los recursos informales —como el Mediador, la Oficina de Ética, la Oficina de Asuntos Jurídicos, la Oficina de Seguridad de la Información, el Área de Gestión de Recursos

Humanos, la Asociación de Personal de la OPS/AMRO y la Oficina de Servicios de Supervisión Interna— y los recursos formales, como el Grupo de Examen de Reclamaciones (para casos de acoso) y la Junta de Apelación.

36. Sin embargo, no siempre le queda claro a los funcionarios qué recurso es el idóneo para resolver una inquietud especial o un conflicto. Para abordar este problema, se está elaborando el nuevo Sistema de Gestión de Asuntos de Integridad y Conflicto bajo la dirección de la Oficina de Ética. Se pretende armonizar de este modo los recursos y políticas existentes como parte de un sistema sólido para que sean más eficaces y el personal los comprenda más fácilmente. Con este sistema, los funcionarios sean informados plenamente, del mandato, del alcance del trabajo, el nivel de autoridad, las relaciones jerárquicas, el grado de independencia, el nivel de confidencialidad y la rendición de cuentas de cada recurso específico; por lo tanto, tendría una mejor idea del recurso que debe utilizarse en una situación dada.

37. A diferencia de muchas otras organizaciones y empresas del sector privado que han instituido sistemas exclusivos para la resolución de conflictos, el sistema de la OSP combina tanto los asuntos de integridad como los conflictos en un sistema coherente. Este enfoque se basa en la premisa de que fomentar la conducta ética en cada faceta del trabajo de la Organización puede conducir a un mejor ambiente de trabajo y, en consecuencia, a reducir los conflictos.

38. Con la participación de los diferentes recursos, se están dando los últimos toques a la estructura del Sistema de Gestión de Asuntos de Integridad y Conflicto, y se tiene previsto implantarlo en mayo de 2007. Un componente integral del sistema será el establecimiento de un comité permanente —encabezado por el Gerente del Programa de Ética— cuya función principal será coordinar los diferentes recursos y velar por que el personal tenga acceso a un Sistema de Gestión de Asuntos de Integridad y Conflicto eficaz y creíble.

Actividades futuras

39. Si bien ya se han llevado a cabo varias iniciativas importantes, se necesitarán muchas otras normas y procedimientos para fomentar aún más el tema de la ética, lograr el tratamiento uniforme y equitativo del personal, suministrar información clara y pertinente, y adoptar las mejores prácticas.

40. Algunas iniciativas futuras:

- Preparar un manual de procedimientos que sirva de guía para realizar las investigaciones, en el cual se detalle la función de las diferentes oficinas de la OSP y los derechos del personal a un proceso legal con todas las garantías.
- Establecer una política de protección de los denunciantes para protegerlos aún más contra las represalias cuando denuncian de buena fe las presuntas transgresiones del Código de Principios Éticos y Conducta de la OSP.
- Preparar directrices de política que aborden el empleo ajeno a la OSP.
- Formular directrices para impedir que un funcionario o contratista al que se ha hallado culpable de infracciones a la ética pueda ser recontratado.
- Examinar el programa de declaración de intereses para conseguir que satisfaga las necesidades específicas de la Organización.
- Facilitar más programas de capacitación y sesiones informativas adicionales al personal para recalcar continuamente la importancia del comportamiento ético.

- - -