
COMO RESOLVER LOS PROBLEMAS EN EL LUGAR DE TRABAJO

Los procedimientos de prevención y solución de conflictos de la OIT

Guía del usuario

Indice

	<i>Página</i>
Prólogo	3
Introducción.....	4
¿Por qué establecer procedimientos?.....	4
¿Qué es un problema en el lugar de trabajo?.....	4
Definición del problema	5
Abordar los problemas en el lugar de trabajo.....	5
¿Procedimientos oficiales o informales?	5
Opciones informales.....	6
■ Un tercero	
■ Un conciliador	
■ El Mediador	
¿Qué procedimiento informal corresponde utilizar?	7
Recordatorio	7
La utilización de los procedimientos oficiales	7
¿Cómo realiza el examen HRD?	8
La Junta Consultiva Mixta de Apelaciones (JAAB)	8
La etapa final: El Tribunal Administrativo de la OIT	9
Acoso sexual – procedimiento especial acelerado	10
Preguntas frecuentes.....	12
Lista de contactos útiles.....	14

Prólogo

Nadie desea tener problemas en el lugar de trabajo. En un mundo perfecto, nuestro lugar de trabajo sería un sitio pacífico donde reinaría la armonía y en el que todos trabajarían desarrollando al máximo su potencial con el sentimiento de realizarse en su carrera. Sin embargo, al igual que en toda estructura que reúne a un grupo de personas, pueden surgir problemas. La Administración y el Sindicato del Personal de la OIT, conscientes de esta realidad, han elaborado conjuntamente procedimientos de prevención y solución de problemas en el lugar de trabajo. Lejos de ignorar que los problemas pueden existir, reconocemos que son la consecuencia natural de las interacciones humanas y que, no obstante, es posible encontrar soluciones. Los procedimientos descritos en la presente guía ofrecen medios, tanto oficiales como informales, para encontrar soluciones en las etapas más tempranas, y con la menor carga de ansiedad posible para todas las personas implicadas.

Trabajar en una organización internacional multicultural como la OIT supone, tanto para el personal como para la Administración, enfrentar un conjunto singular de desafíos. Los procedimientos de prevención y solución de conflictos de la OIT son únicos en el sistema de las Naciones Unidas, ya que han sido negociados mediante un proceso de diálogo social entre el Sindicato y la Administración. Asimismo, su aplicación es supervisada conjuntamente con la Comisión Paritaria de Negociación con el fin de asegurarse de que sean justos, transparentes, eficaces y accesibles a todos los funcionarios que deseen recurrir a ellos.

Deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento al Sr. Sterling Smith, autor de la presente guía, así como a la Sra. María Luz Vega Ruiz, la Sra. Asha Singh-Williams y la Sra. Anna Torriente, cuya labor ha sido esencial para llevar este proyecto a buen término.

La presente guía ofrece un panorama general de fácil consulta sobre el conjunto de los procedimientos oficiales e informales de prevención y solución de conflictos de la OIT. Instamos a todo el personal a utilizar esta guía a fin de perfeccionar su conocimiento de la forma en que se resuelven los problemas en la Oficina. Tanto la Administración como el Sindicato del Personal están a disposición del personal para responder a las preguntas que desee formular.

Patricia O'Donovan
Copresidenta
Comisión Paritaria de Negociación
Directora Ejecutiva
Sector de Gestión y Administración

Christopher Land-Kazlauskas
Copresidente
Comisión Paritaria de Negociación
Presidente
Sindicato del Personal de la OIT

Enero 2008

Introducción

La presente guía ha sido elaborada para ayudar a los funcionarios a comprender y utilizar los procedimientos vigentes para resolver los problemas que pueden surgir en el lugar de trabajo. No ha sido concebida para reemplazar al Estatuto del Personal, los convenios colectivos u otros documentos pertinentes, los cuales deben consultarse si se desea conocer más detalladamente estos procedimientos.

La presente guía está destinada a ser utilizada por todos los funcionarios de la sede y las oficinas exteriores. Los procedimientos oficiales no se aplican a los pasantes ni a los colaboradores externos. No obstante, para resolver los problemas de trabajo que éstos puedan experimentar en el lugar de trabajo se les encarece recurrir a los procedimientos informales.

El procedimiento especial acelerado en materia de acoso sexual se aplica a todos los funcionarios de la OIT. Se aplica también a los pasantes, los colaboradores externos, y a los solicitantes de empleo.

Todos estos procedimientos han sido adoptados para ayudar a los funcionarios a resolver los problemas que surgen en el lugar de trabajo. Los funcionarios no deben ser reacios a utilizarlos, pues han sido creados en beneficio de todos.

El convenio colectivo sobre prevención y solución de conflictos: elementos clave

El convenio colectivo entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Sindicato de la OIT fue adoptado en 2004. El objetivo del convenio es «establecer procedimientos justos, transparentes, eficientes y eficaces para la prevención y solución de conflictos y reclamaciones en el lugar de trabajo. Estos procedimientos se basan en el reconocimiento y respeto de los derechos y responsabilidades de todos los funcionarios que trabajan en un entorno multicultural».

Este convenio sustituye dos convenios colectivos anteriores. Los procedimientos de prevención y solución de conflictos establecidos en este convenio colectivo forman parte del Estatuto del Personal.

¿Por qué establecer procedimientos?

Los procedimientos tienen por finalidad facilitar la solución de los problemas de manera justa, coherente y rápida. En toda organización es práctica corriente disponer de estos procedimientos.

¿Qué es un problema en el lugar de trabajo?

Un problema en el lugar de trabajo es un motivo de preocupación o una queja que usted puede tener en relación con cualquier aspecto de su trabajo. Otros términos utilizados son «reclamación», «conflicto» o «controversia». El término «problema» implica un ámbito de aplicación más amplio y también que muchas cuestiones pueden ser de carácter interpersonal y pueden resolverse sin recurrir a procedimientos oficiales.

Los problemas podrían concernir al superior jerárquico, los colegas de trabajo, el personal que usted supervisa o dirige o, en un sentido más general, a la «Oficina».

- Usted podría tener un problema en relación con su superior jerárquico. Podría tratarse de la carga de trabajo (excesiva o insuficiente), de demasiadas interferencias en el trabajo, de falta de comunicación, de falta de apoyo, de actos de intimidación o de malentendidos de índole cultural que se producen en una organización multicultural.

-
- Usted podría tener dificultades con sus colegas de trabajo. Estos pueden hacer comentarios a sus espaldas, criticar su trabajo, excluirlo de las discusiones relativas al trabajo o acosarlo.
 - Usted podría tener problemas con el personal que supervisa o dirige. Puede ocurrir que no respeten su función de supervisor o que cuestionen su autoridad de jefe.
 - Usted podría sentir que la Oficina no lo ha tratado de manera justa o adecuada, al aplicar incorrectamente el Estatuto del Personal o de alguna otra manera.

Definición del problema

Cualquiera sea la cuestión, es necesario definir el problema antes de poder resolverlo. Analizar el problema puede ser difícil, pues su percepción puede verse afectada por sentimientos subjetivos. Trate de determinar la raíz del problema y de identificar a las partes implicadas.

Para definir el problema, se puede recurrir a la ayuda de cualquiera de las opciones contempladas en los procedimientos informales que se explican más adelante.

No conviene guardar los problemas para sí. Es normal sentirse incómodo o ser reacio a discutir una situación de trabajo negativa con terceras personas. Sin embargo, cuanto más tiempo se tarda en resolver los problemas, mayor será la posibilidad de que se observen repercusiones negativas en el trabajo, los colegas y en su propio bienestar personal.

Abordar los problemas en el lugar de trabajo

Usted debería tratar de resolver los problemas informalmente con su superior jerárquico y/o con los colegas implicados en el problema, según corresponda. Esta forma de proceder tiene ventajas para todos los interesados, sobre todo cuando existe una relación de trabajo estrecha entre colegas o entre el superior jerárquico y el funcionario considerado. Esto también permite que los problemas se resuelvan de manera rápida y en el nivel en que se han originado.

Si un problema no puede resolverse por medio de la discusión con el superior jerárquico o a través del diálogo con los colegas, hay que tratar de resolver el asunto por medio de los procedimientos informales.

Usted debería utilizar los procedimientos oficiales sólo en caso de que los procedimientos informales no hayan permitido resolver el problema planteado o que los procedimientos informales no sean apropiados para resolver el problema específico considerado.

¿Procedimientos oficiales o informales?

Los procedimientos de la OIT prevén tres maneras de resolver un problema de manera informal.

La Oficina y el Sindicato del Personal coinciden en que es más conveniente utilizar el procedimiento informal de solución de conflictos antes de presentar una queja siguiendo los procedimientos oficiales. Los procedimientos informales son más rápidos, de fácil acceso, más flexibles, aplicables a todo tipo de problemas, no tienen límites de tiempo, no

se levantan actas y todas las discusiones se llevan a cabo con carácter estrictamente confidencial.

La utilización de procedimientos oficiales en una etapa temprana puede conducir a agravar un conflicto menor y a transformar un problema pequeño en una situación en la que las personas implicadas adoptan posiciones inflexibles lo que provoca el deterioro de las relaciones laborales hasta el punto en que los colegas ya no son capaces de trabajar juntos.

Cualquiera sea la decisión que usted tome, ya sea iniciar un procedimiento oficial o un procedimiento informal, usted podrá suspenderlo o retirarlo en cualquier momento y por cualquier motivo.

Opciones informales

Se puede obtener apoyo y asesoramiento de:

- Un tercero
- Un conciliador
- el Mediador

Un tercero

Para resolver un problema en el lugar de trabajo, usted podrá recurrir al Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos (HRD), a un superior jerárquico, al Sindicato del Personal, o a un funcionario o ex funcionario. Usted tendrá que explicarle que solicita su ayuda y asesoramiento y darle informaciones sobre el problema tal como usted lo ve. El tercero puede brindar ayuda de muchas maneras. Las soluciones pueden surgir a menudo simplemente al hablar sobre un problema en un entorno confidencial y de apoyo. Esto también permite obtener una nueva perspectiva de una persona que no está directamente implicada en el problema de trabajo.

Un conciliador

Existe un grupo de conciliadores capacitados en la sede y en las regiones. La lista de los conciliadores puede obtenerse en la Oficina del Mediador, también puede consultarse en la Intranet.

No hay ninguna restricción en lo que respecta a la elección del conciliador. Se puede elegir un conciliador en cualquier departamento de la sede o en cualquier lugar de destino (aunque si se elige a alguien en otro lugar de destino el proceso llevará más tiempo).

El trabajo del conciliador consiste en escuchar y en estudiar opciones para resolver el problema. Una de estas opciones puede consistir en propiciar el diálogo entre las personas afectadas por el problema. No consiste en juzgar ni en tomar partido. Los conciliadores no hacen recomendaciones ni toman ningún otro tipo de medida.

Se subraya nuevamente que las conversaciones con un conciliador y el diálogo que se instaure entre las partes son estrictamente confidenciales y no se llevan registros al respecto.

El Mediador

La Oficina cuenta con un Mediador a tiempo completo. Usted puede solicitar la asistencia del Mediador respecto de cualquier problema relacionado con el trabajo. El Mediador es completamente independiente y, al igual que los conciliadores, trabaja con estricta neutralidad y guarda confidencialidad. El Mediador escucha al funcionario y analiza con él diferentes opciones para la solución del problema. Si se lo solicitan, el Mediador facilitará el diálogo con la parte o las partes correspondientes a fin de alcanzar una solución que sea satisfactoria para todos. El Mediador está disponible para dar apoyo continuo, incluso después de que un determinado problema se haya resuelto. El Mediador también puede, llegado el caso, derivar a la persona a los servicios de apoyo pertinentes (por ejemplo, la Unidad de Servicios de Salud, el Servicio Social).

El Mediador no tiene poder de decisión. Todas las actuaciones del Mediador son estrictamente confidenciales y no se llevan registros al respecto.

Oficina del Mediador: elementos clave

Si bien la Oficina del Mediador depende administrativamente del Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos, en el ejercicio de sus funciones, el Mediador es totalmente independiente. En el momento del nombramiento, el Mediador no puede ser funcionario de la OIT. El Mediador es nombrado por un período de dos años, renovable una sola vez (es decir, un máximo de cuatro años).

El Mediador no tiene poder de decisión, pero hace sugerencias y recomendaciones, según proceda, con el fin de resolver los problemas. El Mediador no actúa como defensor de ninguna de las partes.

La mediación es un proceso informal. No se conservan documentos ni actas de las discusiones y todos los aspectos del proceso son de carácter estrictamente confidencial.

Un aspecto importante del papel del Mediador consiste en escuchar de manera confidencial, a fin de ayudar a definir y aclarar los problemas y facilitar una rápida solución.

El Mediador prepara un informe anual para la Comisión Paritaria de Negociación que se publica en el sitio web del Mediador.

El Mediador también es responsable de la coordinación y la formación de la red de conciliadores.

¿Qué procedimiento informal corresponde utilizar?

El recurso a un conciliador, al Mediador o a un tercero NO constituyen diferentes etapas del procedimiento informal. No es necesario utilizar uno antes que otro. Por ejemplo, si considera que un tercero no podrá darle la ayuda necesaria, usted podrá pedir ayuda a un conciliador o al Mediador.

Recordatorio

Los procedimientos informales son completamente confidenciales y no se llevan registros al respecto. No son mecanismos destinados a evitar que se recurra a los procedimientos oficiales. Han sido diseñados para ayudar a resolver los problemas rápidamente y sin ahondar más los conflictos. Fueron acordados entre la Oficina y el Sindicato del Personal para beneficio de todos los funcionarios.

La utilización de los procedimientos oficiales

Hemos subrayado que los procedimientos informales previstos en el convenio colectivo concertado entre la Oficina y el Sindicato del Personal están destinados a ayudar

a resolver problemas en el lugar de trabajo con rapidez y de manera estrictamente confidencial.

Si usted ya ha utilizado estas formas de asistencia y considera que el problema no ha sido resuelto de manera satisfactoria, podrá tomar la decisión de recurrir a los procedimientos oficiales. La primera etapa de los procedimientos oficiales es el examen realizado por el Departamento de los Recursos Humanos (HRD). Usted debe dirigirse formalmente a HRD (se puede hacer por carta o por correo electrónico) en un plazo de seis meses a partir de la fecha en que se produjo el problema y solicitar que HRD examine su reclamación. En esta etapa del proceso, usted podrá ser asistido por un representante del Sindicato del Personal o de cualquier funcionario con conocimiento de los procedimientos de reclamación. HRD debe tomar una decisión dentro de un plazo de tres meses.

Si usted y HRD están de acuerdo, pueden convenir una prórroga adicional de tres meses a fin de lograr que se llegue a una solución mediante procedimientos informales.

¿Cómo realiza el examen HRD?

HRD examinará los documentos pertinentes y las demás pruebas presentadas. Puede tener una entrevista con usted (y con su representante, de ser el caso), con otras personas afectadas por el problema y con terceras partes, según proceda. Esta etapa de los procedimientos formales tiene por objeto dar a la Oficina la oportunidad de examinar los hechos y explorar la posibilidad de una solución informal, de ser el caso. Si no se puede encontrar una solución informal o si no se puede dar a la reclamación una solución informal, HRD procederá a tomar una decisión sobre el asunto.

La Junta Consultiva Mixta de Apelaciones (JAAB)

Si el funcionario considera que la decisión adoptada por HRD no es satisfactoria, puede presentar una apelación ante la Junta Consultiva Mixta de Apelaciones (JAAB). El funcionario también puede recurrir ante la Junta si HRD no ha adoptado una decisión en el plazo establecido.

Cabe tener en cuenta que no se puede presentar una apelación ante la Junta antes de que haya concluido el proceso de examen de HRD o hasta que haya vencido el plazo de que HRD dispone para este efecto.

La presentación de apelaciones ante la Junta debe hacerse mediante un formulario normalizado, que puede obtenerse en la secretaría de la Junta.

Dicha presentación debe hacerse en el plazo de un mes a partir de la fecha de la decisión de HRD o del vencimiento del plazo de que HRD dispone para ese efecto.

La Junta Mixta de Apelaciones no es un órgano judicial como el Tribunal Administrativo de la OIT. Se trata de un foro de relaciones laborales, que examina los hechos relativos a reclamaciones individuales. Prepara un informe al Director General que normalmente comprende una recomendación.

La Junta constituirá un Colegio para examinar la apelación. Cada Colegio se compone de un presidente externo y de dos funcionarios en activo de la OIT. Todos los que desempeñan esta función han sido designados por la Comisión Paritaria de Negociación. HRD y el funcionario que ha presentado la apelación podrán hacer observaciones sobre la composición del colegio de expertos si consideran que la participación en el tratamiento del caso de un miembro del Colegio puede dar lugar a un conflicto de intereses.

En el caso de que la Junta decida celebrar una vista oral, usted puede nombrar a un representante. Este puede ser un ex funcionario o un funcionario en ejercicio de la Oficina, de las Naciones Unidas, o de cualquier organismo especializado de las Naciones Unidas. Si usted es miembro del Sindicato del Personal, puede pedir a uno de sus miembros que lo represente. En los procedimientos ante la Junta Mixta de Apelaciones no está permitida la actuación de representantes legales externos.

En primer lugar, el Colegio de la Junta determina si la apelación corresponde a su mandato. Determina asimismo si la reclamación carece evidentemente de todo fundamento. Si el Colegio considera que la apelación no corresponde a su mandato o que carece claramente de todo fundamento, recomendará que sea desestimada.

En la etapa siguiente, el Colegio decidirá de qué manera tratará el caso. Puede decidir que el examen de los documentos pertinentes que se le han proporcionado es suficiente. Por lo contrario, el Colegio puede decidir que necesita tener una discusión con usted, pedir la presentación de otros documentos, entrevistar a otras personas, o proceder a una vista oral. Los procedimientos de la Junta son confidenciales.

Al término de su examen, la Junta presentará un informe al Director General. Normalmente el plazo es de tres meses a partir de la fecha de recepción de las observaciones finales presentadas por escrito por las partes a la Junta o de la fecha de las vistas orales. El informe sólo tiene carácter consultivo; las recomendaciones de la Junta no son vinculantes para el Director General.

El Director General puede solicitar más informaciones antes de adoptar una decisión definitiva. Normalmente el plazo es de dos meses. El funcionario recibirá copia del informe de la Junta junto con la decisión definitiva del Director General.

Excepciones a los procedimientos oficiales: elementos clave

Existen procedimientos especiales para determinadas reclamaciones. Si bien los procedimientos informales descritos en la presente guía pueden utilizarse siempre, una reclamación oficial sólo puede someterse a la Junta después de que se hayan seguido los procedimientos especiales.

Se aplican procedimientos especiales a las reclamaciones relacionadas con:

- reclamaciones de indemnización presentadas en virtud del anexo II del Estatuto del Personal,
- examen de la evaluación del trabajo de los funcionarios,
- recursos en materia de selección y contratación,
- medidas disciplinarias,
- clasificación de puestos,
- terminación de contrato por servicios no satisfactorios,
- terminación de contrato por reducción del personal,
- denegación del aumento,
- traslado a funciones y atribuciones correspondientes a un grado inferior.:

La etapa final: El Tribunal Administrativo de la OIT

Si usted no está conforme con la decisión del Director General, puede apelar ante el Tribunal Administrativo de la OIT.

La presentación de un recurso ante el Tribunal Administrativo es más complicada y lleva más tiempo que los procedimientos internos de la OIT. Para presentar un recurso ante el Tribunal puede ser necesario tener asesoramiento jurídico. La presente guía no ofrece información al respecto. Puede obtenerse más información sobre la función y los procedimientos del Tribunal Administrativo de la OIT en el sitio web del mismo.

Acoso sexual – procedimiento especial acelerado

En el caso de reclamaciones en materia de acoso sexual se aplica un procedimiento especial acelerado a fin de garantizar la rápida y efectiva investigación de tales reclamaciones en la más estricta confidencialidad.

Reclamaciones en materia de acoso sexual: elementos clave

Habida cuenta de que las reclamaciones en materia de acoso sexual deben tratarse con rapidez y eficacia, el convenio colectivo prevé un procedimiento especial acelerado para este tipo de reclamación.

Al procedimiento especial acelerado puede recurrir todo el personal, incluidos los pasantes, los colaboradores externos y los solicitantes de empleo.

El acoso sexual se define como toda conducta de carácter sexual no deseada en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, que la persona interesada pueda considerar razonablemente que sirve de base para una decisión que afecta el empleo o la situación profesional de dicha persona, o crea un entorno de trabajo intimidatorio, hostil y humillante para dicha persona.

No cabe sentirse avergonzado o intimidado por presentar una reclamación en materia de acoso sexual. La Administración de la OIT y el Sindicato del Personal se han comprometido a garantizar un entorno laboral sano y seguro, exento de acoso sexual.

Si usted no está seguro de que su problema corresponde a la definición de acoso sexual, puede utilizar cualquiera de las opciones de los procedimientos informales con el fin de examinar y aclarar la naturaleza del problema, en la más estricta confidencialidad.

El acoso sexual puede ocurrir entre un superior y un subordinado o entre colegas de trabajo.

En caso de acoso sexual, el procedimiento está a disposición de los funcionarios, así como de los solicitantes de empleo y cualesquiera otras personas que tengan una relación contractual con la Oficina, como los pasantes y los colaboradores externos.

Usted puede utilizar cualquiera de las opciones del procedimiento descrito en la presente guía, que comprende la asistencia de terceros, de uno de los conciliadores capacitados o del Mediador. Los procedimientos informales pueden proporcionar una solución más rápida del problema. Si bien la Oficina dispone de un procedimiento acelerado en materia de acoso sexual, su aplicación puede demorar varios meses.

La utilización de los procedimientos oficiales, supone la presentación de una reclamación ante HRD en un plazo de seis meses a partir de la fecha en que ocurrió el incidente. HRD debe responder en un plazo de un mes indicando cuáles son las medidas que se propone tomar. Si HRD no cumple este plazo o si la persona que ha presentado la reclamación está en desacuerdo con la respuesta, el caso puede ser sometido a una investigación. HRD también puede recomendar que la reclamación sea sometida a una investigación.

Por recomendación de la Comisión Paritaria de Negociación el Director General ha designado entre los funcionarios de la OIT a un grupo de investigadores capacitados en materia de acoso sexual. El investigador o los investigadores designados para investigar el caso llevarán a cabo todas las investigaciones necesarias para determinar los hechos del caso y elaborar un informe que comprenda:

-
- un resumen de las alegaciones;
 - las medidas adoptadas en el marco de la investigación, y
 - conclusiones y sugerencias, cuando proceda.

El investigador presentará un informe al Director General en un plazo de tres meses. El Director General adoptará una decisión definitiva sobre el caso en un plazo de dos meses a partir de la fecha de presentación del informe.

Preguntas frecuentes

P: ¿Cuándo puedo utilizar los procedimientos de solución de conflictos?

R: Usted puede utilizar los procedimientos informales en todo momento. Existen determinados plazos para la utilización de los procedimientos oficiales. Una reclamación formal debe presentarse en un plazo de seis meses a partir de la fecha en que ocurrió el hecho o incidente. Evidentemente, en el caso de un problema persistente, no hay un único «hecho» o «incidente»; no obstante, es necesario establecer una fecha de referencia.

P: ¿Por qué debo usar los procedimientos informales? Si tengo un motivo de reclamación real, ¿no debería tratárselo con seriedad mediante los procedimientos formales?

R: Su punto de vista sobre el caso es inevitablemente subjetivo. Siempre es buena práctica pedir a alguien ajeno a la situación que dé una versión neutral de los hechos. Una vez que se empiezan a utilizar los procedimientos oficiales, las personas implicadas en el caso pueden adoptar posiciones inflexibles y llevará varios meses resolver el caso. Por otra parte, las relaciones de trabajo pueden deteriorarse durante ese período y es más difícil preservarlas después de la presentación de una reclamación oficial. La utilización de los procedimientos informales limita el riesgo de que esto ocurra.

Los procedimientos informales no tienen por objeto en modo alguno pretender que el problema no es grave. Pueden contribuir a impedir que se agrave un problema menor. También pueden contribuir a resolver un problema grave con mayor rapidez.

P: Mi problema no es con mi superior jerárquico, sino con mis colegas de trabajo. ¿Puedo utilizar los procedimientos de solución de conflictos?

R: Si el problema implica a uno o varios de sus colegas, la utilización de los procedimientos informales es, por lejos, la mejor manera de resolverlo. Un conciliador o el Mediador pueden contribuir a mejorar relaciones de trabajo tensas. Sin embargo, al igual que en todos los demás casos, si cree que los procedimientos informales no han dado resultado, usted puede utilizar los procedimientos oficiales.

P: No estoy seguro de que mi problema deba tratarse mediante los procedimientos oficiales. ¿Qué debo hacer?

R: Los procedimientos informales le ayudarán a determinar si su problema corresponde a los procedimientos oficiales. Esto podría suponer tomar contacto con HRD, un conciliador, el Sindicato del Personal, el Mediador o un tercero. Para tratar su problema tal vez convenga contar con la participación de la Unidad de Servicios de Salud, el Servicio Social, la Caja de Seguro del Personal o alguna otra unidad de la Oficina.

P: Mi problema se refiere a actos de intimidación y acoso moral y no a acoso sexual. ¿Hay que utilizar el procedimiento especial acelerado o los procedimientos de solución de conflictos?

R: Los procedimientos informales ofrecen un mecanismo muy útil que permite aclarar la naturaleza exacta del problema, sobre todo si se trata de un problema entre personas. Si el problema no corresponde a la definición de acoso sexual, debe tratarse en el marco de los procedimientos oficiales de solución de conflictos y no en el marco del procedimiento especial acelerado en materia de acoso sexual.

P: Mi problema es bastante delicado, pues no quiero que mis colegas se enteren de él. ¿Cómo puedo asegurarme de que se mantendrá la confidencialidad?

R: Los colegas de HRD, los conciliadores y el Mediador tienen toda formación y experiencia en el manejo de problemas delicados y tienen la obligación de respetar plenamente el deber de confidencialidad.

P: Temo sufrir represalias si recorro a los procedimientos oficiales. ¿Qué debo hacer?

R: La Oficina garantiza el derecho de los funcionarios a utilizar los procedimientos oficiales sin temor a sufrir consecuencias perjudiciales. Usted podrá recurrir a los procedimientos informales y oficiales sin temor a represalias.

P: He presentado una solicitud de examen a HRD. Desde entonces se resolvió el problema. ¿Qué debo hacer?

R: Usted puede retirar una reclamación oficial en cualquier momento y por cualquier motivo.

P: Mi superior jerárquico tiene una personalidad muy fuerte y es muy persuasivo. Su versión de la situación les parecerá más convincente a las personas de afuera. ¿Cómo puedo defender mi punto de vista?

R: Usted puede necesitar asesoramiento calificado para ayudarlo a aclarar la situación y para resolver el problema con las personas implicadas. Precisamente en esos casos, los conciliadores o el Mediador pueden ayudarlo y asesorarlo.

P: ¿Cómo debo tomar la decisión de recurrir a un tercero, a un conciliador o al Mediador?

R: Usted puede tomar contacto informalmente con cualquiera de esas personas. No existe un mecanismo oficial. Se puede hacer por teléfono, correo electrónico o en persona si usted se encuentra en el mismo lugar de destino. Si estas personas consideran que otro colega estaría en mejores condiciones para ayudarlo, le indicarán a la persona apropiada.

P: ¿Cuál es el papel del Sindicato en los procedimientos de solución de conflictos?

R: El Sindicato del Personal proporciona asesoramiento y orientaciones generales en materia de normas y procedimientos. También puede representar a los afiliados al Sindicato, si éstos lo solicitan. Toda persona, independientemente de su situación contractual, puede pedir asesoramiento al Sindicato del Personal sea o no miembro de éste.

P: Mi contrato está financiado por un proyecto de cooperación técnica. ¿Existe alguna restricción para que utilice estos procedimientos?

R: No hay restricciones para el personal de cooperación técnica en cuanto a la utilización de los procedimientos. Pueden utilizar tanto los procedimientos informales como los oficiales.

P: ¿Cuál es la función del Encargado de las Cuestiones de Ética; ¿existe un vínculo con estos procedimientos?

R: La función del Encargado de las Cuestiones de Ética es proporcionar orientación y capacitación al personal sobre cuestiones relativas a las normas éticas y a las actividades externas, así como también proteger a las personas que denuncian irregularidades. Ciertos problemas en el lugar de trabajo pueden tener una dimensión ética. En este caso usted también puede consultar con carácter estrictamente confidencial al Encargado de las Cuestiones de Ética, quien le dará orientaciones sobre los procedimientos adecuados a seguir.

Lista de contactos útiles

Tribunal Administrativo,
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: trib@ilo.org
Tel: +41 22 799 87 26/28
Fax: + 41 22 799 87 37
<http://www.ilo.org/public/english/tribunal/index.htm>

Oficina del Encargado de las Cuestiones de Etica,
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: ethics@ilo.org
Tel: + 41 22 799 65 55
<http://www.ilo.org/public/spanish/ethics/index.htm>

Conciliadores
La lista actualizada puede consultarse en:
<http://www.ilo.org/public/english/mediate/index.htm>

Unidad de Servicios de Salud
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: medical@ilo.org
Tel: + 41 22 799 71 34
Fax: + 41 22 799 85 58
<http://www.ilo.org/intranet/spanish/bureau/pers/med/index.htm>

Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos (HRD),
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: hrd@ilo.org
Tel: + 41 22 799 7223
Fax: + 41 22 799 69 83
<http://www.ilo.org/intranet/spanish/bureau/pers/index.htm>

Junta Consultiva Mixta de Apelaciones (JAAB),
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: jaab@ilo.org
Tel: + 41 22 799 83 23
Fax: + 41 22 799 74 51

Oficina del Mediador,
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: mediator@ilo.org
Tel: +41 22 799 72 70
Fax: +41 22 799 65 52
<http://www.ilo.org/public/english/mediate/index.htm>

Sindicato del Personal,
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: syndicat@ilo.org
Tel: +41 22 799 79 58
Fax: +41 22 799 82 71
<http://www.ilo.org/public/spanish/staffun/>

Servicio Social,
Departamento de los Recursos Humanos,
Oficina Internacional del Trabajo,
4, route des Morillons,
1211 Ginebra 22 – Suiza.
Correo electrónico: SERVICE-SOCIAL@ilo.org
Tel: + 41 22 799 71 41
Fax: + 41 22 799 61 02.
<http://www.ilo.org/intranet/spanish/bureau/pers/welfare.htm>