



Organización de las Naciones  
Unidas para la Alimentación  
y la Agricultura

## De la duda a la certeza

Guía de la FAO sobre a quién acudir  
en caso de necesidad





©FAO/Carlo Peria

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PERSONAL DIRECTIVO (jefes de línea de trabajo, centro, división u oficina descentralizada)	2
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	4
OFICINA DEL OMBUDSMAN	6
OFICINA DE ÉTICA	8
OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL	10
ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN DEL PERSONAL	12
SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA Y DE SALUD	14
PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y COMITÉ DE APELACIONES	16

*La Oficina de Ética dirigió la elaboración de esta guía en colaboración con partes interesadas internas. Este es un documento vivo que se actualizará conforme se vayan produciendo cambios en las normas, los reglamentos, las políticas, los datos de contacto, etc. Si tiene preguntas sobre el contenido de la guía, escriba a [Ethics-Office@fao.org](mailto:Ethics-Office@fao.org).*

Foto de cubierta, p. 1, 5 and 12 by ©Art&Design srl

Primera revisión, 2023.

# INTRODUCCIÓN

¿Adónde va uno y a quién acude cuando tiene algo que notificar, siente que ha recibido un trato injusto o necesita orientación sobre la forma de interpretar las normas? ¿Tiene usted una preocupación con la que puedan ayudarle la Oficina del Ombudsman, la Oficina del Inspector General o la Oficina de Ética? ¿Debería plantear su situación a su supervisor/a, a la División de Recursos Humanos, a los órganos de representación del personal...? ¿O debería hablar con el Asesor del personal?

Esta guía le permitirá orientarse entre las diversas oficinas, cargos y mecanismos de los que usted dispone, tanto si su destino es sobre el terreno o en la Sede, para ayudarle a resolver sus dudas relacionadas con la conducta en el lugar de trabajo o las condiciones laborales.

La guía le presenta las diferentes oficinas, cargos y mecanismos de la FAO y le explica los ámbitos de responsabilidad de cada uno. También ofrece varios ejemplos prácticos para contextualizar las explicaciones y ayudarle cuando tenga dudas sobre cómo resolver su inquietud. Tenga en cuenta, sin embargo, que cada situación tiene unas circunstancias particulares y que la orientación

ofrecida variará en consecuencia, así que podría ser necesario ajustarla según su situación concreta. En algunos casos, le podría convenir la consulta de más de una oficina o cargo.

Esta guía se dirige a todo el personal de la FAO (funcionarios, consultores, suscriptores de acuerdos de servicios personales, pasantes, voluntarios, jubilados de la FAO, etc.). En algunos casos, la guía podría servir de orientación a cualquier tercero fuera de la Organización (como beneficiarios de proyectos o participantes de actos de la FAO).

Sírvase consultar también el **Código de Conducta Ética de la FAO**, que ofrece orientación sobre cómo actuar de manera ética y señala las normas y políticas aplicables con las que se prevé que todo el personal de la FAO se familiarice.

Para conocer las fuentes de información y asistencia disponibles, véanse los títulos correspondientes más abajo.



# PERSONAL DIRECTIVO

## JEFES DE LÍNEA DE TRABAJO, CENTRO, DIVISIÓN U OFICINA DESCENTRALIZADA

Los miembros del personal directivo sirven de ejemplo y, por tanto, una de sus responsabilidades consiste no solo en observar las normas y los reglamentos de la FAO y los más altos niveles de integridad y conducta, sino en asegurarse de que sus equipos u oficinas también lo hacen. El personal directivo se encuentra en una posición única para ayudar a estudiar y resolver los problemas según surgen y para tomar acción temprana antes de que las situaciones se deterioren. El personal directivo deberá adoptar medidas y ofrecer orientación a sus miembros del personal acerca de la forma de resolver cuestiones como las siguientes:

- ✓ los conflictos entre personas o en la gestión administrativa;
- ✓ el uso indebido de activos de la FAO, ya sean humanos, financieros o materiales;
- ✓ las infracciones menores de los reglamentos, las normas o las disposiciones administrativas;
- ✓ los actos de discriminación, hostigamiento, incluido el acoso sexual, y abuso de autoridad;
- ✓ los indicios de posible mala conducta<sup>1</sup>, como el favoritismo, el nepotismo, la corrupción u otras violaciones del Código de Conducta Ética.

<sup>1</sup> Por mala conducta se entiende tanto la conducta insatisfactoria, de acuerdo con la lista de ejemplos no exhaustiva que figura en el párrafo 330.152 del Manual administrativo, como las acciones sancionables de un tercero, definidas en los Procedimientos sancionadores a los proveedores de la FAO (véase la circular administrativa 2014/27).



Muchos de los tipos de problemas que se acaban de mencionar deberán remitirse a la Oficina del Inspector General (OIG) si se trata de un problema de carácter serio. Los miembros del personal directivo pueden recurrir a las oficinas que aparecen en esta guía para que los orienten a la hora de resolver las cuestiones que el personal les ha presentado; asimismo, pueden derivar a sus subordinados a esas oficinas cuando sea necesario.

Póngase en contacto con su supervisor/a para pedirle asesoramiento, asistencia o información si tiene una inquietud por la dinámica de la oficina, un comportamiento inapropiado o las relaciones interpersonales, o dudas sobre si determinados actos son éticos. Naturalmente, si siente incomodidad, o si tiene dudas sobre el asesoramiento prestado, puede solicitar asistencia a una de las oficinas independientes que aparecen en esta guía.



# DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La División de Recursos Humanos (**CSH**), los oficiales de recursos humanos y el Centro de Servicios Compartidos colaboran entre sí para apoyar al activo más valioso de la FAO: su personal. Sus papeles y responsabilidades se pueden resumir como sigue:

La **CSH** en la Sede se centra en la elaboración de estrategias y políticas en materia de recursos humanos, la dirección de la planificación de la fuerza de trabajo, y programas de aprendizaje y de creación de capacidad, y resuelve cuestiones complejas relacionadas con el lugar de trabajo, asuntos relacionados con la dotación de personal y los programas de rotación de puestos, los planes de seguro médico, la Caja de Pensiones, el Plan de indemnizaciones al personal y las lesiones y las enfermedades imputables al servicio. .

■ Concretamente, la CSH ofrece orientación y aborda cuestiones en relación con lo siguiente:

- ✓ la planificación del personal y de la sucesión, el diseño de la estructura orgánica, la gestión de los puestos, los perfiles de puestos genéricos y la clasificación de los puestos: **Post-Action-Requests@fao.org**;
- ✓ los procesos de contratación, la movilidad, los traslados laterales: **employment@fao.org**;
- ✓ el asesoramiento sobre cuestiones y conflictos del lugar de trabajo: **HR-advice@fao.org**;
- ✓ los recursos humanos no funcionarios: **registrar un vale a través de ServiceNow**;
- ✓ el aprendizaje y la capacitación del personal: **Training@fao.org**;
- ✓ la gestión del rendimiento (incluida la disconformidad con las evaluaciones): **Performance-Management@fao.org**;
- ✓ los planes de seguro médico, la Caja Común de Pensiones del Personal de las Naciones Unidas, el Plan de indemnizaciones al personal y las lesiones o enfermedades imputables al servicio:
  - Lesión o enfermedad imputable al servicio: **Service-Incurred@fao.org**.
  - Pensiones: **Pensions@fao.org**.
  - Seguro médico: **Medical-Insurance@fao.org**.

Los **oficiales regionales de recursos humanos** son responsables de proporcionar asesoramiento en materia de recursos humanos y apoyo para el cumplimiento a las oficinas de sus respectivas regiones. Su información de contacto se puede consultar en la Red de información sobre las Oficinas en los países (**COIN**).

El **Centro de Servicios Compartidos** (CSLC o CSC) se encarga de las transacciones y los procesos administrativos cotidianos de recursos humanos y ofrece orientación al personal en la Sede y las oficinas descentralizadas respecto a sus contratos o prestaciones individuales y a los procesos de transacciones administrativas, como los servicios individuales de recursos humanos, la contratación de consultores y otro personal no funcionario, las nóminas y los viajes. El CSC también asesora a los funcionarios y al personal directivo sobre la aplicación de los procedimientos, y responde a preguntas sobre prestaciones y obligaciones. El CSC constituye el primer punto de contacto para todas las dudas sobre aspectos de recursos humanos en contratos y prestaciones. Puede comunicarse con el CSC registrando un vale a través de ServiceNow.



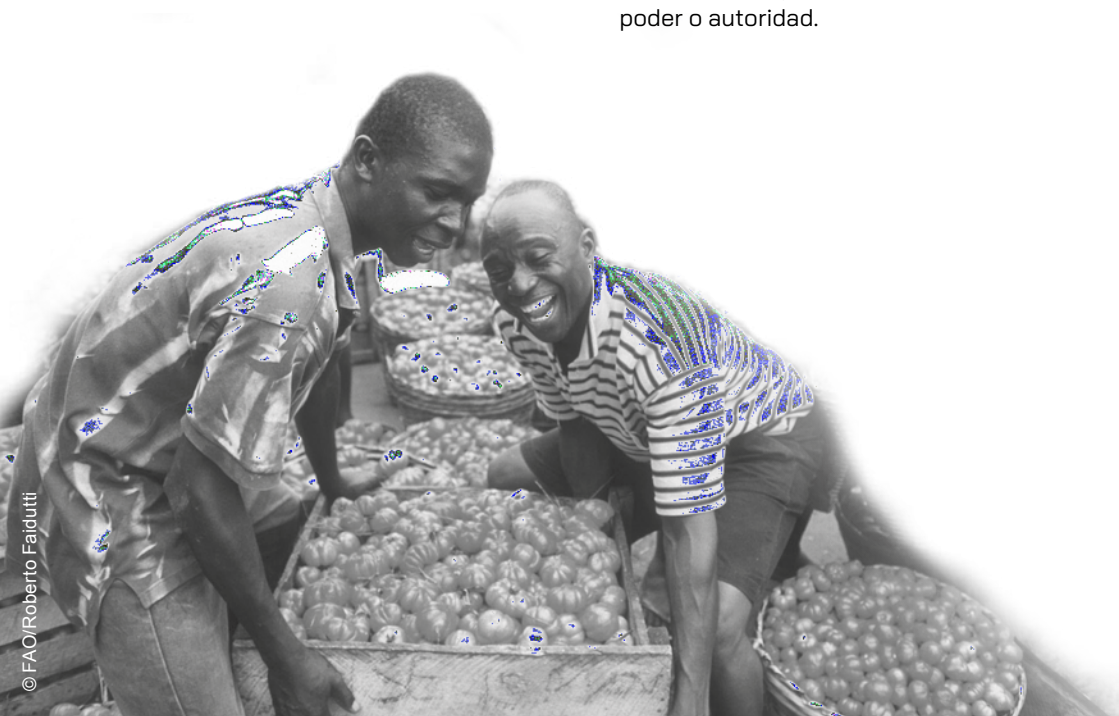
## OFICINA DEL OMBUDSMAN

La Oficina del Ombudsman ofrece **un entorno seguro y confidencial** en el que plantear cualquier preocupación laboral de modo informal, y **puede ayudarle a encontrar la forma correcta de resolver las diferencias.**

El Ombudsman es neutral, imparcial e independiente. Puede acudir a este con total confianza, a sabiendas de que no revelará a nadie sus consultas sin que usted dé su consentimiento expreso. La Oficina del Ombudsman ayuda a promover un lugar de trabajo productivo y armonioso para todos en la FAO.

La Oficina del Ombudsman ofrece asesoramiento y orientación informales a todo el personal de la FAO, sin importar su función, grado o ubicación geográfica, sobre cuestiones como las siguientes:

- ✓ conflictos con un/a compañero/a de trabajo, par o supervisor/a;
- ✓ decisiones administrativas que afectan a su situación laboral;
- ✓ mecanismos disponibles para hacer frente al hostigamiento, el acoso sexual u otras formas de mala conducta, como el abuso de poder o autoridad.





La Oficina del Ombudsman ayuda de forma activa a los empleados de la FAO a abordar sus preocupaciones relativas al lugar de trabajo y resolver los conflictos por medios informales, como son:

- ✓ la búsqueda de opciones y su estudio;
- ✓ el asesoramiento para gestionar los conflictos (aumenta la capacidad y la confianza de una persona para resolver conflictos);
- ✓ la diplomacia itinerante (la persona que ejerce el cargo de Ombudsman hace de intermediaria entre las partes de un conflicto de manera que no hay contacto directo entre ellas);
- ✓ la mediación (esto es, reunir a las partes para ayudarlas a encontrar una solución aceptable para todas).

La Oficina del Ombudsman gestiona además una red de facilitadores de lugares de trabajo respetuosos destinados a muchas de las oficinas descentralizadas. En su oficina

administrativa local podrá encontrar información sobre la forma de ponerse en contacto con ellos.

Para entender mejor el papel y las funciones de la Oficina del Ombudsman, sírvase consultar el **Código de Ética** y los **Estándares de Práctica** de la Asociación Internacional de Ombudsman, y el **mandato del Ombudsman de la FAO**.



© Brent Stirton/Getty Images for FAO

# OFICINA DE ÉTICA

La Oficina de Ética ayuda a fomentar una cultura de integridad, transparencia y rendición de cuentas en la Organización. La Oficina es independiente y rinde cuentas directamente al Director General. La labor de la Oficina de Ética tiene un carácter generalmente preventivo.

La Oficina de Ética ofrece **asesoramiento y orientación formales sobre normas y dilemas de ética profesional**, y sobre conflictos de intereses, como, por ejemplo:

- ✓ el mantenimiento de la independencia y la imparcialidad;
- ✓ los conflictos de intereses relacionados con el trabajo;
- ✓ el uso de los recursos de la FAO;
- ✓ la aceptación de regalos, honores o premios;
- ✓ las actividades externas;
- ✓ las actividades políticas;
- ✓ las restricciones posteriores al cese en el servicio;
- ✓ los activos e inversiones financieros personales en aquellos casos en que pueda existir un conflicto de intereses;
- ✓ la gestión de recursos (contratos

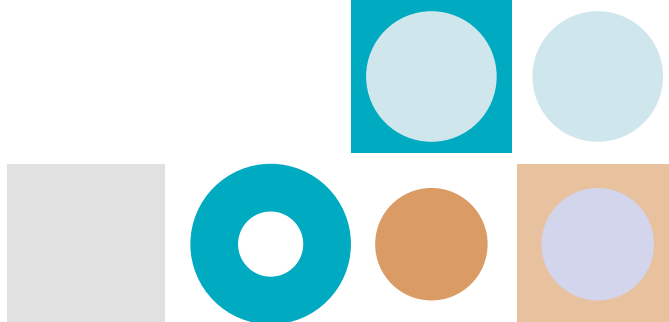
de compra, cartas de acuerdo, etc.) en forma contraria a la ética, tanto real como aparente.

Deberá utilizar los servicios de la Oficina de Ética si desea obtener aclaraciones e información sobre cuestiones éticas relacionadas con su trabajo.

La Oficina de Ética no abre investigaciones ni toma decisiones sobre la resolución definitiva de los asuntos que se señalan a su atención y por lo general tampoco participa activamente en la resolución informal de cuestiones suscitadas entre las partes. Cuando plantee su caso a la Oficina de Ética, recibirá asesoramiento y orientación confidenciales sobre las opciones que tiene, incluida la de denunciar formalmente una posible mala conducta.

La Oficina de Ética también:

- ✓ administra el Programa anual de declaración de la Organización;
- ✓ ofrece asesoramiento y orientación para ayudar a prevenir problemas éticos relacionados con las malas conductas interpersonales como el hostigamiento, el acoso sexual y la discriminación;



- ✓ desempeña diversas funciones en el contexto de la protección del personal que ha denunciado malas conductas o ha cooperado en actividades de supervisión debidamente autorizadas (como auditorías o investigaciones) y que posteriormente sufre represalias o ha recibido amenazas de represalias. Aquí, el papel de la Oficina de Ética es:
  - recibir las denuncias de represalias y realizar el examen preliminar de dichas denuncias con arreglo a la **Política de protección de los denunciantes de irregularidades**;
  - remitir a la OIG los casos en que existan indicios *prima facie* de represalias para que los investigue;
  - derivar al personal a la Oficina del Ombudsman u otro mecanismo informal de resolución de conflictos según proceda;
  - recomendar medidas provisionales de protección al personal directivo superior en relación con asuntos remitidos a la OIG para su investigación, según proceda;
  - recomendar al personal directivo superior medidas de protección en relación con casos en que después de una investigación se haya determinado la existencia de represalias.

#### DATOS DE CONTACTO:

+39 06 570 53800 (confidencial)

[Ethics-office@fao.org](mailto:Ethics-office@fao.org)

# OFICINA DEL INSPECTOR GENERAL

La Oficina del Inspector General (OIG) investiga los posibles **actos de mala conducta del personal de la FAO y acciones sancionables de terceros** (como asociados en la ejecución y proveedores de la FAO) que afectan a las actividades y operaciones de la Organización. Entre los tipos de asuntos investigados figuran:

- ✓ las prácticas fraudulentas, corruptas, colusorias o coercitivas:
  - para obtener beneficios económicos indebidos en el contexto de prestaciones del personal (por ejemplo, solicitudes fraudulentas de subsidios de alquiler, subsidios de educación, viajes, seguros médicos, etc.);
  - en el contexto de la ejecución de un proyecto, de transacciones financieras, de adquisiciones (por ejemplo, tergiversación, certificación falsa, falsificación, malversación o apropiación indebida de fondos, divulgación de información confidencial de licitaciones, solicitud o aceptación de sobornos o comisiones, extorsión, etc.);
- ✓ las negligencias graves (comportamientos intencionados o irresponsables en contra del actuar de una persona racional en el desempeño de sus funciones);
- ✓ el favoritismo (por ejemplo, en el contexto de la contratación de personal o las actividades de compra);
- ✓ el hostigamiento, el abuso de autoridad y la discriminación;
- ✓ el acoso sexual con arreglo a la Política sobre prevención del acoso sexual;
- ✓ la explotación y el abuso sexuales con arreglo a la **Política sobre protección contra la explotación y el abuso sexuales**;



- ✓ las represalias, según la definición incluida en la Política de protección de los denunciantes de irregularidades;
- ✓ las infracciones de las Normas de conducta de la administración pública internacional;
- ✓ otros tipos de mala conducta.

Las actividades de investigación de la OIG son procedimientos confidenciales de determinación de hechos que siguen unas normas profesionales establecidas (véanse las **Directrices de la FAO para Investigaciones** si se desean más detalles sobre el proceso de investigación), cuyas conclusiones y recomendaciones se comunican al Director General (o la autoridad delegada) para que tome las decisiones y medidas que correspondan.

Si bien tanto personas como entidades externas a la FAO pueden denunciar casos de mala conducta a la OIG, no quedan cubiertas por la Política de protección de los denunciantes de irregularidades y la Organización adoptará todas las medidas razonables para protegerlas de cualquier consecuencia negativa derivada de la denuncia de buena fe de presuntas malas conductas. También puede ponerse en contacto con la OIG de manera anónima para comentar inquietudes sobre posibles malas conductas.

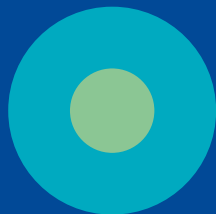
Puede consultar a la OIG y pedir asesoramiento u orientación sobre si su caso entra en el mandato de investigación de la Oficina o si otra oficina podría atenderlo mejor. La OIG también ofrece información sobre cuestiones de procedimiento relacionadas con el proceso de investigación.

#### DATOS DE CONTACTO:

[inspector-general-office@fao.org](mailto:inspector-general-office@fao.org) (consultas generales)

**Línea de atención directa** (página web donde se facilita un formulario de denuncia en línea y números de teléfono en el idioma local)





# ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN DEL PERSONAL

En la FAO existen dos órganos de representación de los funcionarios, a saber, la Unión de Personal de Servicios Generales (UGSS) de la FAO y el PMA, la cual representa a todos los trabajadores del cuadro de Servicios Generales en las sedes de estas dos organizaciones, por un lado, y la Asociación de los Profesionales de la FAO (AP/FAO), que representa a todos los miembros del personal de categoría profesional en la Sede y sobre el terreno, por el otro. Ambos órganos se reconocen mediante acuerdos de reconocimiento suscritos con la FAO. La afiliación a los órganos de representación del personal es voluntaria.

Los **órganos de representación del personal participan en la detección, el examen y la resolución de problemas relativos al bienestar del personal**, como las condiciones de trabajo y las políticas de recursos humanos. Dichos órganos defienden los derechos colectivos e individuales, brindando apoyo en los conflictos, resolviendo

reclamaciones y asesorando sobre cuestiones jurídicas. Los funcionarios y funcionarias pueden señalar casos particulares a la atención de sus órganos de representación para que estos últimos presten asesoramiento y ayuden a resolver cuestiones, por ejemplo, relacionadas con la gestión del rendimiento, la discriminación, el hostigamiento, incluido el acoso sexual, y el abuso de autoridad. Estos órganos han ayudado al personal a resolver reclamaciones relativas al lugar de trabajo en numerosas ocasiones, en colaboración con las unidades competentes.

Los órganos de representación del personal también participan en foros consultivos (por ejemplo, el Comité consultivo personal-Administración, el Comité Asesor sobre Seguro Médico de la FAO y el Comité Consultivo sobre Salud y Seguridad en el Trabajo) y en procesos (por ejemplo, encuestas sobre la satisfacción de los empleados que examinan el bienestar del personal y sus condiciones de trabajo).

Los órganos de representación del personal forman parte de la Federación de Asociaciones de Funcionarios Internacionales (FICSA), que reúne a representantes del personal a nivel de las Naciones

Unidas para debatir las cuestiones pertinentes cada año en su Consejo, donde los órganos de representación del personal de la FAO y el PMA están representados.

#### DATOS DE CONTACTO:

UGSS: +39 06 570 53530

[UGSS@fao.org](mailto:UGSS@fao.org)

AP/FAO:

+39 06 570 53986 ou

+39 06 570 54037

[AP-in-FAO@fao.org](mailto:AP-in-FAO@fao.org)



# SERVICIOS DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA Y DE SALUD

El **Equipo de Orientación Psicológica del Personal** ofrece **apoyo psicosocial** al personal de la FAO y a sus familias con relación a situaciones encontradas en la vida cotidiana (es decir, tanto relacionadas como no relacionadas con su trabajo) que pueden repercutir en su bienestar y productividad, entre otras:

- ✓ la ansiedad y la preocupación excesiva;
- ✓ el equilibrio entre el trabajo y la vida privada;
- ✓ la gestión del estrés;
- ✓ las transiciones vitales;
- ✓ el trauma psicológico;
- ✓ los problemas de ánimo;
- ✓ el uso indebido de alcohol o de drogas;
- ✓ la pérdida y el dolor;





- ✓ problemas y preocupaciones personales o familiares;
- ✓ las relaciones laborales complicadas;
- ✓ el hostigamiento y el acoso sexual.

Los servicios de orientación psicológica son confidenciales, informales y gratuitos para todo el personal de la FAO y sus dependientes, sin importar el tipo de contrato, su función o ubicación, y se ofrecen en varios idiomas (árabe, español, francés e inglés). El Asesor no ofrece servicios de mediación entre miembros del personal ni entre estos y sus supervisores, sino que ayudará a que usted obtenga las herramientas y datos de contacto necesarios para que los especialistas

en salud mental enfoquen mejor su situación o le ayuden a recobrar la salud.

La FAO reconoce y apoya la Estrategia de Salud Mental y Bienestar en el Lugar de Trabajo de las Naciones Unidas (véase <https://www.un.org/en/healthy-workforce/>).

Los Servicios de Salud Mental también prestan asistencia en las esferas siguientes:

- ✓ orientación sobre el VIH/sida;
- ✓ preparación para misiones;
- ✓ educación psicológica y formación en una gran variedad de temas relacionados con la gestión del estrés y la resiliencia.

#### DATOS DE CONTACTO:

Mostrador de recepción de los Servicios de Salud: +39 06570 53577  
[Health-Services@fao.org](mailto:Health-Services@fao.org)

Asesores del personal | [wellness@fao.org](mailto:wellness@fao.org)



# PROCEDIMIENTO DE APELACIONES Y COMITÉ DE APELACIONES

Si usted es funcionario/a o consultor/a cuya contratación se regula en la Sección 317 del Manual administrativo y tiene una queja derivada de una decisión administrativa, dispone de la opción de presentar una apelación al Director General para que se haga un examen administrativo del asunto, según lo dispuesto en la Sección 331 del Manual administrativo. Es susceptible de apelación cualquiera de las decisiones de la Organización que le afecte directamente, por ejemplo, las relativas a la no renovación o rescisión del nombramiento, prestaciones y derechos y las decisiones disciplinarias. Las apelaciones deben presentarse dentro de los 90 días siguientes a la fecha en que se notifica la decisión que se desea recurrir.

Si el Director General rechaza la apelación, usted puede dirigirse al Comité de Apelaciones, tal y como se prevé en virtud de la Sección 331 del Manual administrativo, que fija también los plazos para hacerlo. La función del Comité de Apelaciones

es examinar el recurso y formular recomendaciones al Director General, quien toma posteriormente una decisión definitiva sobre la cuestión. La composición del Comité de Apelaciones se establece en el Anexo A de la Sección 331 del Manual administrativo.

La Organización reconoce la competencia del Tribunal Administrativo de la Organización Internacional del Trabajo, que es el último foro para la revisión de toda decisión de la FAO. Después de recibir una decisión definitiva del Director General, también es posible presentar una denuncia al Tribunal Administrativo, como se dispone en las Secciones 331 y 332 del Manual administrativo.

Nótese que los procedimientos particulares para la resolución de conflictos y quejas del personal no funcionario, aparte de los consultores empleados con arreglo a la Sección 317 del Manual administrativo, se establecen en sus contratos de empleo con la Organización.

# ¿AÚN NO SABE A QUIÉN ACUDIR?

Considere contactar a la Oficina  
del Ombudsman en primer lugar – [ombuds@fao.org](mailto:ombuds@fao.org)

## CONTÁCTENOS

Oficina de Ética  
Ethics-Office@fao.org  
<http://www.fao.org/ethics/en/>

**Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura**  
Roma, Italia



Algunos derechos reservados. Este obra está bajo una licencia de CC-BY-NC-SA 3.0 IGO