UNIDAD DE MEDIACIÓN DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN
PARA LOS FONDOS Y PROGRAMAS DE LAS NACIONES UNIDAS

GUÍA DE MEDIACIÓN

Empowered lives.
Resilient nations.
UNFPA
unicef
UNOPS
UN WOMEN
United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

CÓMO:

TRABAJAR, COLABORAR Y MEDIAR EN EL LUGAR DE TRABAJO DE LAS NACIONES UNIDAS

© Oficina del Ombudsman para los Fondos y Programas de las Naciones Unidas

La Oficina del Ombudsman para los Fondos y Programas de las Naciones Unidas (la "Oficina") es un recurso confidencial, neutral, independiente e informal para todos los miembros del personal del PNUD, UNFPA, UNICEF, UNOPS y ONU Mujeres. La Oficina ayuda a prevenir y resolver disputas laborales independientemente del tipo de contrato o puesto (incluidos gerentes, otros miembros del personal y consultores).

Esta guía de mediación describe el papel del la Unidad de Mediación de la Oficina en el apoyo a la resolución de conflictos y la colaboración entre los miembros del personal, con especial énfasis en la capacidad mejorada de la Oficina para la prestación oportuna y eficaz de servicios de mediación de alta calidad.

No dude en comunicarse con la Unidad de Mediación si tiene alguna pregunta sobre los servicios de mediación:

- **Mushegh Manukyan**, Especialista en Mediación y Gerente de la Unidad de Mediación, mmanukyan@unicef.org
- **Maria Migoya Fernandez**, Oficial de Mediación y de Resolución de Conflictos, mmigoyafernandez@unicef.org

Unidad de Mediación de la Oficina del Ombudsman para los Fondos y Programas de las Naciones Unidas
304 East 45th Street
6th Floor, Room FF-671
New York, NY 10017
USA
Telephone: +1 646 781 4083
Fax: +1 212 906 6281
Email: mediation@fpombudsman.org

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un proceso confidencial de resolución de disputas, en el que un tercero profesional neutral (un mediador) ayuda a las partes en disputa a entablar una conversación constructiva, discutir problemas, expresar intereses, intercambiar ideas sobre opciones, encontrar puntos en común y, cuando corresponda, llegar a un consenso con miras a resolver la disputa.

Todas las mediaciones llevadas a cabo por la Unidad de Mediación se basan en los cuatro principios clave de la Oficina: **confidencialidad**, **imparcialidad y neutralidad, independencia e informalidad.** Más información acerca de estos principios se encuentra en la página web de la Oficina en https://fpombudsman.org/what-are-our-principles.

La Oficina también opera de acuerdo con los principios de participación voluntaria, autodeterminación y consentimiento informado.

Participación voluntaria: la participación de las partes contendientes en la mediación es voluntaria, lo que significa que las partes se involucran en el proceso de manera voluntaria. Asimismo, las partes renuncian al proceso de forma voluntaria. La naturaleza voluntaria del proceso permite a las partes ser honestas y sinceras al comunicar su propia perspectiva, controlar el proceso y lograr un entendimiento mutuo.

Autodeterminación: el mediador no impone ninguna solución a las partes. Las partes contendientes tendrán el derecho y el poder de decidir el resultado de la disputa, explorar y encontrar una solución aceptable para ellas. Sin embargo, en un proceso de adjudicación, como el Tribunal Contencioso-Administrativo de las Naciones Unidas o el arbitraje, el juez o el árbitro imponen un resultado vinculante a las partes contendientes.

Consentimiento informado: durante el proceso, el mediador se asegurará de que las partes comprendan los riesgos y beneficios de un acuerdo para que puedan tomar una decisión informada.

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y DE OMBUDSMAN?

La función principal de un Ombudsman es escuchar sus inquietudes y ayudarlo a desarrollar estrategias sobre cómo abordar esas inquietudes. A través de los servicios de Ombudsman, también puede desenredar una situación complicada, aclarar las opciones disponibles para resolver su inquietud o recibir información aclaratoria sobre políticas y procedimientos.

En la mediación, sin embargo, las partes participan en un diálogo facilitado. En otras palabras, si un posible conflicto se beneficiaría de un diálogo entre las partes, puede optar por la mediación para resolver el conflicto.

En cualquier caso, cuando se acerque a nosotros, los expertos de nuestra Oficina discutirán con usted la ruta más adecuada para abordar el asunto en particular.

¿CÓMO TE PUEDE AYUDAR LA MEDIACIÓN?

El objetivo de la mediación dentro de la Unidad de Mediación es brindar a todos los titulares de contratos de las cinco organizaciones de las Naciones Unidas atendidas por la Oficina, un acceso fácil y temprano a un mecanismo voluntario que proporciona un medio informal, rentable y eficiente de resolver conflictos en el lugar de trabajo , promoviendo así relaciones de trabajo y asociaciones armoniosas.

La Mediación es considerablemente más rápida que el litigio y puede durar desde unas horas a unas semanas, siempre que las partes estén comprometidas en resolver el conflicto de una manera eficiente. La Mediación es mucho

más económica que el litigio, tanto en términos de recursos financieros como en costos emocionales (Como evitar estrés innecesario, miedo, etc.)

Temas comunes que las partes refieren a la mediación incluyen:

- Preocupaciones sobre la revisión del desempeño
- Relaciones interpersonales entre supervisores y supervisados y entre colegas
- Contratos de trabajo y términos de empleo
- Terminación de contratos de trabajo y de servicio
- Salarios y beneficios
- Discriminación en el lugar de trabajo
- Jubilación
- Reubicación
- Preocupaciones de seguridad y salud ocupacional
- Aplicación incorrecta de políticas y procedimientos

La mediación puede ayudar a las partes a:

- Mejorar y reparar las relaciones laborales
- Resolver el conflicto
- Reducir tensión, ansiedad y miedo en disputas laborales
- Abordar la discriminación percibida, presunto acoso personal, profesional, moral y/o psicológico, o conducta no profesional o inapropiada
- Resolver temas de comunicación, personalidad o culturales

EL PAPEL DEL MEDIADOR

El papel del mediador es facilitar el diálogo entre las partes y ayudar a las partes a alcanzar un resultado satisfactorio, confidencialmente y con espíritu de confianza. El mediador no toma partido ni juzga quién tiene razón o no, sino que crea una oportunidad para que las partes mantengan un diálogo constructivo con la asistencia profesional de un mediador neutral e independiente.

¿QUIÉN PUEDE SOLICTAR LA MEDIACIÓN?

Los miembros del personal del PNUD, UNFPA, UNICEF, UNOPS y ONU Mujeres que buscan resolver una disputa en el lugar de trabajo son elegibles para solicitar los servicios de mediación de la Unidad de Mediación de la Oficina, independientemente de su modalidad contractual (incluidos gerentes, otros miembros del personal, consultores y pasantes). En última instancia, la Oficina se reserva la facultad de determinar si el caso es apropiado para la mediación. Si el asunto no es adecuado para la mediación, el Visitante puede optar por tratar los temas en cuestión a través de los servicios del Ombudsman. Cualquier parte que participe en la mediación se reserva el derecho a seguir procesos formales de resolución de disputas.

¿CÓMO SOLICITAR LA MEDIACIÓN?

Por lo general, la mediación comienza cuando una parte inicia el proceso enviando un correo electrónico a la Oficina a ombudsmediation@fpombudsman.org con una breve descripción de la situación a la que se enfrenta dicha parte. Todas las comunicaciones con la Oficina, incluida esta comunicación inicial, son estrictamente confidenciales. Una vez que se expresa la necesidad de mediación y la Unidad de Mediación determina que la mediación es apropiada, la Unidad de Mediación obtendrá el consentimiento de ambas partes para iniciar el proceso.

LOS COSTOS DE LA MEDIACIÓN

Se espera que las partes participen en la mediación de buena fe. La Unidad de Mediación de la Oficina ofrece

servicios de mediación a todos los titulares de contratos sin costo alguno.

Los dirigentes de las cinco organizaciones de las Naciones Unidas atendidas por la Oficina están invirtiendo en servicios de mediación para todos los titulares de contratos de sus organizaciones. Se espera que todas las partes contendientes hagan uso de los servicios de mediación cuando sea apropiado, y que los usarán con criterio. Cuando la mediación no la lleva a cabo un miembro del personal de la Oficina, sino un mediador externo afiliado a la Oficina (como un mediador del Panel Global de Mediación), los costos asociados con los servicios generalmente correrán a cargo de las oficinas en los países.

EL PANEL GLOBAL DE MEDIACIÓN

Como parte de su capacidad de mediación mejorada, la Oficina está desarrollando actualmente un Panel Global de Mediación compuesto por mediadores externos, que también cuentan con el apoyo de una Junta Asesora Internacional. Se espera que estos mediadores externos sean contratados por la Unidad de Mediación si la mediación en persona fuera útil.

Visite el sitio web de la Oficina para comprobar si hay un mediador disponible en su ubicación. La Unidad de Mediación asignará casos a los mediadores en función de una serie de factores, incluida la naturaleza de las disputas, el conflicto de intereses, los costos y la disponibilidad.

Puede encontrar más información sobre el Panel Global de Mediación, la Junta Asesora Internacional y sus miembros en el sitio web de la Oficina: https://fpombudsman.org/global-mediation-panel/.



RECURSOS PARA LA MEDIACIÓN

- Por favor, mira este corto video de nuestra página web sobre la mediación. También puedes acceder al video a través de la foto a continuación.



- Los reportes anuales del Ombudsman están disponibles en la página web de la Oficina.
- Esta guía de mediación, una resumen del proceso de mediación, y otros materiales útiles también están disponibles en la página web de la Oficina.

"EN MEDIO DE CADA DIFICULTAD SE ENCUENTRA UNA OPORTUNIDAD."
ALBERT EINSTEIN

Empowered lives.
Resilient nations.

United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women