



OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Introducción

Informe anual *Año fiscal 2012*

Tengo el agrado de presentar mi primer informe anual como Defensor del Pueblo de la ICANN después de mi nombramiento correspondiente al período del 28 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012.

Presentado por:

Chris LaHatte
*Defensor del Pueblo
de la ICANN*

El fin de este informe se describe claramente en los Estatutos: *LA Oficina del Defensor del Pueblo publicará, en forma anual, un análisis consolidado de los reclamos y las resoluciones del año, tratando de manera adecuada las obligaciones e inquietudes relativas a la confidencialidad. Dicho informe anual deberá incluir una descripción de cualquier tendencia o elemento común de los reclamos recibidos durante el período en cuestión, así como recomendaciones para los pasos que pueden tomarse para minimizar reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.*

Heredé el cargo ocupado por Herb Wayne de manera interina después de que Frank Fowlie finalizó su mandato en el año 2010.

Mi mandato comenzó con una sesión de capacitación de dos semanas con Frank en agosto de 2011, para la cual él preparó un plan para la transición del cargo. Mediante este plan, me presentó el personal y la estructura de la ICANN y aprendí los aspectos básicos del rol del Defensor del Pueblo de la ICANN. También conversé con Herb Wayne sobre las cuestiones actuales y los desafíos futuros. Frank y yo posteriormente usamos la experiencia para escribir un documento sobre mejores prácticas para estos tipos de transiciones, que ha sido publicado por la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo.

Cuál es el rol del Defensor del Pueblo

Como Defensor del Pueblo de la ICANN, soy un defensor objetivo de la equidad dentro de la comunidad de la ICANN. La oficina es un símbolo para la comunidad del compromiso de la ICANN hacia la buena

gobernanza, por la defensa de la equidad. Una organización de múltiples partes interesadas como la ICANN debe adaptarse a una gran variedad de ideas, ambiciones, aspiraciones culturales y valores.

No todos saben cuál es el rol de un defensor del pueblo. Algunos me consideran una especie de guardián o defensor del consumidor. Está bien que las personas no sepan qué hago, porque parte de mi función es la difusión.

La comunidad de la ICANN es más amplia que el personal y los voluntarios dedicados que asisten a las reuniones de la ICANN. Prácticamente cualquier persona que interactúa con la ICANN es miembro de la comunidad de la ICANN. He tomado un enfoque liberal cuando las personas se acercan a mí con cuestiones, en vez de excluirlas sobre la base de una estricta interpretación de jurisdicción.

Posición cuando comencé y cambios

Era obvio cuando fui designado que el uso de la comunidad de la Oficina del Defensor del Pueblo se había escurrido considerablemente. Una de mis primeras prioridades fue volver a establecer la confianza en la oficina y realizar más actividades de difusión a fin de garantizar que la comunidad de la ICANN conociera mi designación y mi enfoque respecto del manejo de mi posición. Asimismo, intenté aumentar mi perfil de varias formas. En particular, ahora tengo una página de Facebook, escribo de manera regular en mi blog de defensor del pueblo en <http://omblog.icann.org> sobre varios temas y he publicado un documento en una edición de defensor del pueblo en *New Zealand Lawyer*, y he publicado otro documento en una revista leída por pares, la *Revista de la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo* (JIOA) volumen 5 (2). Asimismo, estoy preparando dos documentos más. Al igual que la comunidad de defensores del pueblo, he buscado participar en la comunidad general de Internet al unirme a la Sociedad de Internet, tanto en el organismo internacional como en el neozelandés, y contribuir ocasionalmente en varios blogs. Este año, tengo una ventaja importante, en que hubo tres conferencias importantes en Nueva Zelanda, pero con contenido internacional.

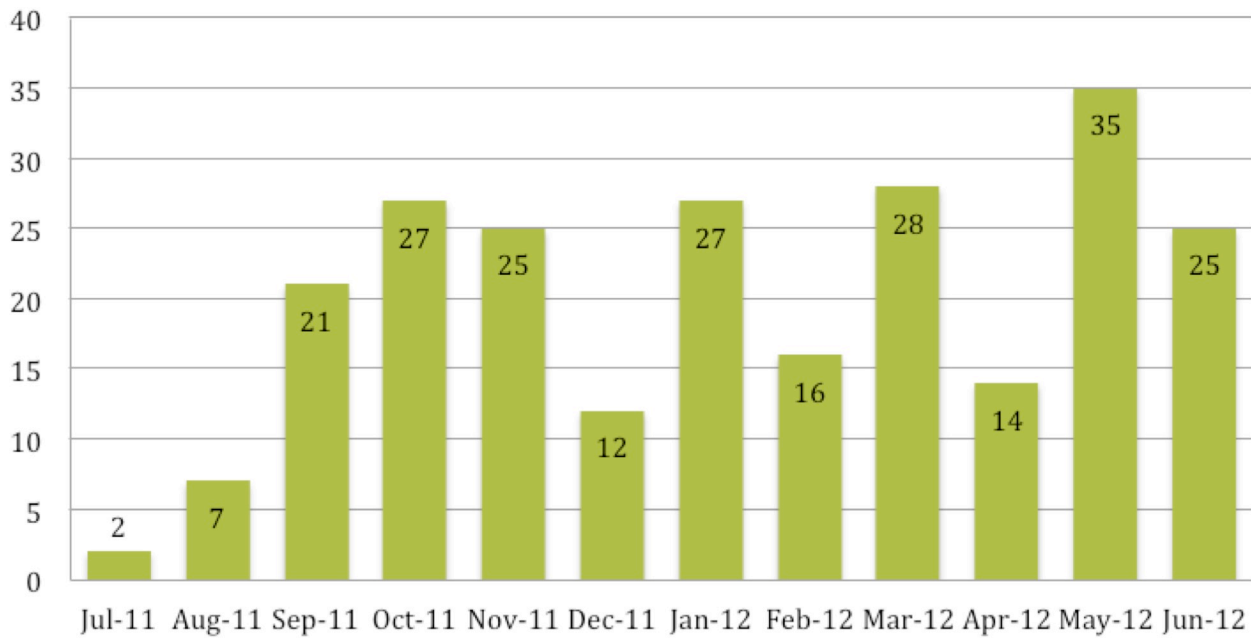
Reclamos y resoluciones

La cantidad de reclamos aumentó de 10 a 132 durante mi primer año y no he comparado el año anterior por este motivo. El aumento de diez veces habla por sí mismo.

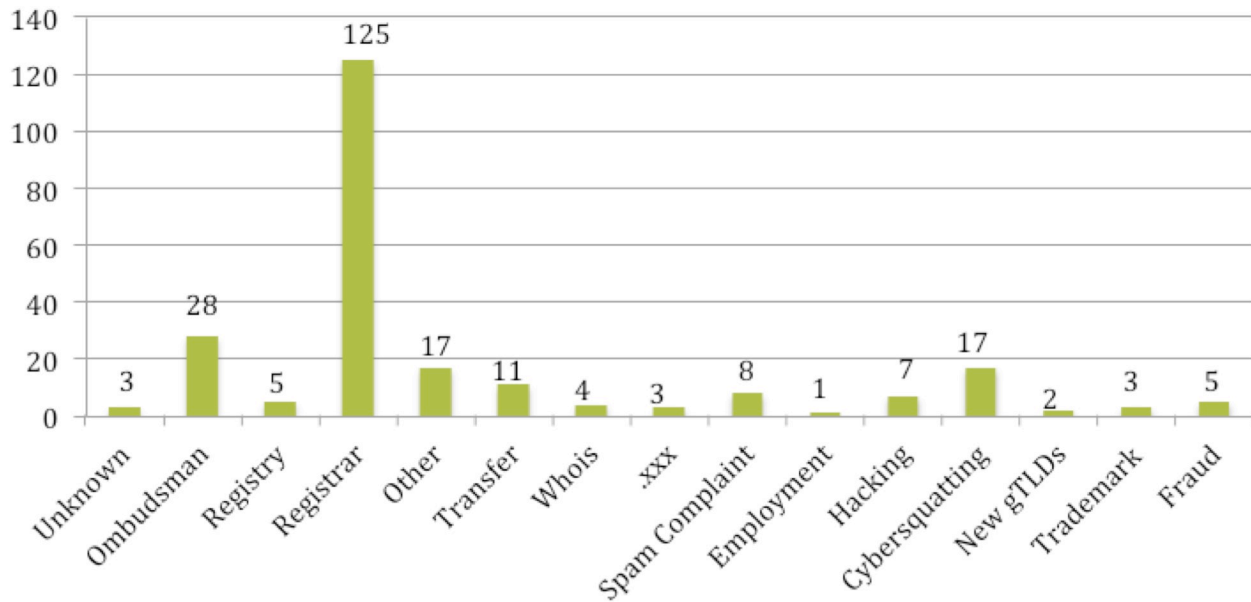
Incluyo estadísticas de los reclamos en este informe y se podrá observar que muchos de los reclamos recibidos recaen fuera de la jurisdicción del Defensor del Pueblo. Esto se debe a que la oficina está estructurada para ser utilizada en un ámbito relativamente estrecho de investigaciones sobre asuntos específicos. Esto plantea diversas cuestiones. En primer lugar, ¿se deben revisar los Estatutos y el marco para ampliar la jurisdicción a fin de ofrecer una asistencia más amplia? En segundo lugar, ¿existe la necesidad organizativa para el manejo general de reclamos dentro de la comunidad de la ICANN?

El Departamento de Cumplimiento Contractual de la ICANN maneja una cantidad de casos de cuestiones muy grande, incluidos aquellos relacionados con el Acuerdo de Acreditación de Registradores, así como también otras cuestiones. Por lo general, remito cuestiones al Departamento de Cumplimiento Contractual y he generado buenas relaciones con el equipo. Pero ciertamente algunas consultas y algunos reclamos tienen soluciones limitadas.

Complaints Received by Time



Complaints by Type



Reclamos comunes

La mayoría de los reclamos recibidos fuera de mi jurisdicción, pero he tenido varios rec sobre cuestiones tales como gobernanza y reembolsos de solicitudes de nuevos gTLD. Algunos de ell están en curso y bajo investigación continua, y mi estrategia es intentar sólidamente mediar las diferencias.

. También hubo otros reclamos que, si bien estaban dentro de la jurisdicción, las partes reclamantes no han seguido el reclamo y no han contestado mis preguntas y mi investigación, lo que significó que yo pudiera llegar a una conclusión. Donde he realizado una investigación y redactado un informe, lo he publicado en mi blog y mi sitio web.

La mayoría de los reclamos no jurisdiccionales que recibo son sobre un registrador y un cliente. Si bien estos reclamos están fuera de mi alcance, intento ayudar a resolver el problema entre las partes cuando observo que la cuestión se basa en dificultades en la comunicación en vez de inequidad. Lamentablemente, muchos clientes no son conscientes de las cuestiones que pueden surgir cuando caduca la registración de un nombre de dominio, pero ha habido unos pocos casos en los que se han robado nombres y en los que se han perdido detalles de la registración, lo que causó problemas.

En algunos casos en los que consideré que había inequidad, he intervenido a pesar de la falta de jurisdicción, lo cual fue objeto de algunas críticas. Por ejemplo, me solicitaron que negociara con un sitio web que incluye fotografías de arrestos policiales para eliminar una fotografía en particular de una persona de 17 años a quien la policía no había levantado ningún tipo de cargo por ningún delito. Decidí intervenir, si bien la cuestión estaba fuera de mi jurisdicción, y redacté una publicación en el blog al respecto que fue criticada en varios lugares. Donde existe contenido internacional, va mucho más allá de los medios de muchas partes reclamantes para iniciar procedimientos legales. Donde ha existido inequidad, pero no tengo jurisdicción, puede ser frustrante no ayudar.

Cuestiones sistémicas

En mi primer año como Defensor del Pueblo, he sido consciente del requisito específico de identificar cualquier cuestión sistémica que pueda requerir investigación e informe a la Junta Directiva. Una cuestión sistémica sería aquella en la que hay una falla constante o un problema continuo, que no puede resolverse a pesar de los esfuerzos de las partes. Si bien hay temas para los reclamos, no he identificado ninguna cuestión que pudiera describirse como sistemática por naturaleza. La ICANN tiene políticas muy sólidas sobre la revisión y autoexaminación. Asimismo, la comunidad de la ICANN está articulada y lista para manifestar comentarios sobre cualquier cuestión donde exista desacuerdo. Esto reduce la posibilidad de que exista una cuestión sistémica que no pueda resolverse. Esto no implica, por supuesto, que yo debería dejar de ser vigilante. Parte de mi tarea periódica es leer informes de la comunidad, así como la cobertura de los medios, donde generalmente no hay inhibición sobre las críticas. Existen diversos blogs que se especializan en cuestiones de la ICANN y no dudan en ofrecer a veces críticas mordaces. Con el fin de garantizar que yo conozca estas cuestiones, también he creado relaciones con comentaristas, de manera que ellos sepan que soy accesible y estoy preparado para escuchar si existiera una cuestión sistémica.

Difusión

La asistencia a las reuniones de la ICANN es uno de los puntos importantes de mi trabajo. Tratar a las personas en línea es adecuado, pero es difícil formar buenas relaciones laborales a veces sin mirar a los ojos a los colegas. Para mí, las reuniones de la ICANN son fundamentales para garantizar que la Oficina del Defensor del Pueblo sea considerada como un paradigma creíble de resolución de disputas. Por lo general, parece existir la necesidad de que el Defensor del Pueblo esté presente y he realizado mediaciones importantes en cada reunión. Además, a medida que más personas saben que estoy

disponible, más visitantes se acercan a mi oficina. Este puede ser un proceso lento, pero a medida que se desarrolla mi perfil dentro de la comunidad, espero lograr una reputación de ser accesible y útil. También llego a conocer a los miembros nuevos del personal de la ICANN y les brindo una orientación sobre el rol del Defensor del Pueblo. Éste es un requisito para el personal pero que es genial porque conozco a muchos miembros nuevos del personal, lo que es un verdadero privilegio.



ICANN 42 - Dakar, Senegal

Asistí a mi primera reunión de la ICANN en Dakar, Senegal. Esta reunión fue muy importante para mí, porque si bien había conocido al personal de la ICANN en mi iniciación en Los Ángeles, aún no había conocido ningún miembro de la comunidad. La asistencia a esta reunión fue inferior a otras, en parte

Reunión de la Junta Directiva y el personal en Dakar.

debido a la distancia que muchos debían recorrer para llegar y fue realmente un viaje formidable para mí, que me llevó más de un día desde Nueva Zelanda. Sin embargo, la comunidad de la ICANN me dio una bienvenida muy cálida y me reuní con todos los miembros que pude.

debido a la distancia que muchos debían

ICANN 43 - San José, Costa Rica

Costa Rica fue una reunión fascinante porque fue la primera participación con miembros de habla hispana de la comunidad de la ICANN. Hubo varias participaciones sólidas dentro de la comunidad y pude facilitar algunas resoluciones de disputas, con desafíos interesantes de mediación mediante un intérprete. Recibí un reclamo acerca de un aviso de ICANN 44 en Praga pero los anfitriones que participaron en la reunión de Praga fueron muy útiles y cooperadores y eliminaron el aviso cuestionado.

ICANN 44- Praga, República Checa

Praga también presentó algunos desafíos fascinantes y, debido al creciente conocimiento de mi oficina y a mi disponibilidad, pasé tiempo con muchos visitantes. Presenta un desafío en ocasiones, con un equilibrio entre mi necesidad de realizar actividades de difusión con la comunidad de la ICANN en una reunión, pero también pasando tiempo con visitantes en mi oficina analizando cuestiones. Al igual que en Costa Rica, también pude realizar una mediación y una facilitación de un problema.

Mayor uso de la oficina del Defensor del Pueblo por parte de la comunidad

Si la cantidad de reclamos es una medición de una mayor concientización, las tablas de la página tres muestran que la comunidad ha comenzado a usar mi oficina muchísimo más, especialmente en comparación con el año pasado durante el mismo período. El aumento es de 10 reclamos para el mismo período en el año 2011 a 132 reclamos para el mismo período en el año 2012. Si bien muchas no son jurisdiccionales, por lo general, puedo enviar a la parte reclamante al lugar correspondiente para que resuelva el problema. Las partes reclamantes generalmente agradecen dicha ayuda.

Métricas

He considerado varios métodos para medir el éxito de mi oficina. He intentado con encuestas para un aspecto en particular, la capacitación 101 del Defensor del Pueblo, si bien la cantidad de encuestas devueltas fue pequeña. No estoy seguro cuán preciso es esto, salvo que aquellos que participaron en la capacitación la consideraron útil y afirmaron que aumentaron sus niveles de conocimiento.

Creo que el mayor uso de mi oficina es una de las métricas principales que demuestra la confianza en la oficina así como una mayor concientización. Parte de mi función consiste en servir como un pararrayos para los reclamos y hay ciertamente muchos de ellos en la comunidad de la ICANN. Resulta interesante que, cuando he cuestionado en ocasiones las críticas expresadas, ninguna de ellas ha seguido con un reclamo en mi oficina. Esto no es algo de lo que se debe estar satisfecho, porque incluso después de casi un año desempeñando mi función, probablemente exista aún algo de temor en usar al Defensor del Pueblo.

Prácticamente todos los reclamos tienen una respuesta dentro de las 24 a 48 horas. En ocasiones existe una demora, pero rara vez más de un día, porque estoy viajando. Siempre que viajo me aseguro de tener conexiones inalámbricas, para poder estar en estrecho contacto con mi sistema de gestión de reclamos.

Cantidad de reclamos recibidos, por país

1. Argentina, República Argentina (1)
2. Armenia (1)
3. Australia, Mancomunidad de (9)
4. Austria, República de (3)
5. Bahrein, Reino de (1)
6. Bangladesh, República Popular de (1)
7. Bélgica, Reino de (1)
8. Brasil, República Federativa de (1)
9. Bulgaria, República Popular de (1)
10. Canadá (17)
11. China, República Popular de (2)
12. Costa Rica, República de (1)
13. Chipre, República de (1)

14. Dinamarca, Reino de (1)
15. Alemania (4)
16. Grecia, República Helénica (1)
17. Guernsey (1)
18. Hong Kong (1)
19. India, República de (11)
20. Italia, República Italiana (6)

Capacitación

21. Japón (1)
22. Namibia (2)
23. Países Bajos, Reino de los (2)
24. Pakistán, República Islámica de (2)
25. Puerto Rico (1)

26. Federación Rusa (2)
27. Singapur, República de (2)
28. Sudáfrica, República de (4)
29. España, Estado Español (3)
30. Suecia, Reino de (5)
31. Suiza, Confederación Suiza (2)
32. Trinidad y Tobago, República de (2)
33. Turquía, República de (4)
34. Uganda, República de (1)
35. Emiratos Árabes Unidos (3)
36. Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (31)
37. Estados Unidos de América (107)

Tengo un fuerte compromiso hacia la capacitación continua, como lo destacué en el informe. Además de la capacitación específica de defensor del pueblo, también he asistido a otros seminarios relevantes y he participado recientemente en dos mediaciones de prueba con contrapartes en Canadá, Inglaterra y Kenia para resolver disputas en línea mediante Skype. Esta promete ser una herramienta útil específicamente para mí.



Capacitación en Macao con colegas de IOI.

Visión hacia el

Mis metas para el año fiscal 2013 son

- Seguir con las actividades de difusión y las medidas para aumentar la
- Seguir aumentando el acceso y la credibilidad del sistema de reclamos
- Establecer un nuevo sistema de gestión de casos para modernizar el software existente
- Seguir generando relaciones con la comunidad de Internet, internacionalmente y en Nueva Zelandia
- Guiar protocolo de gestión de reclamos para reclamos sobre mi persona
- Guiar manual de oficina para la Oficina del Defensor del Pueblo
- Trabajar en el proceso de capacitación, tanto en conferencias locales
- Generar relaciones con los defensores del pueblo internacional

**OFFICE OF THE ICANN
OMBUDSMAN**
Creating Dialogue. Affirming Fairness.

Correo
ombudsman@icann.org

Formulario de reclamos en línea:
ombudsman.icann.org/complaints/