



OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

INFORME ANUAL

1.º DE JULIO DE 2018 – 30 DE JUNIO DE 2019

UN MUNDO, UNA INTERNET

ÍNDICE

Propósito de este informe	3
Resumen ejecutivo	4
Informe sobre actividades: Funciones del Defensor del Pueblo	6
- Gestión de casos	7
- Supervisión del entorno	13
- Difusión	14
- Promoción y cumplimiento de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Comunidad	15
- Desarrollo profesional	18
Solicitudes de reconsideración	19
De cara al futuro	20

PROPÓSITO DE ESTE INFORME

El propósito de este informe se describe en el [Artículo 5, Sección 5.5 de los Estatutos de la ICANN](#):

La Oficina del Defensor del Pueblo deberá publicar anualmente un análisis consolidado de los reclamos y las resoluciones que gestionó, de conformidad con las obligaciones e inquietudes pertinentes en materia de confidencialidad. Este informe anual deberá incluir una descripción de las tendencias o los elementos comunes de los reclamos recibidos durante el período en cuestión, además de las recomendaciones para los pasos que pueden seguirse a fin de minimizar los reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.





RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN, acreditando el continuo apoyo de la comunidad de la ICANN, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN, se complace en presentar su Informe Anual.

Ha sido un año histórico para la Oficina del Defensor del Pueblo (Oficina). Comenzando con la Reunión General Anual ICANN63 en Barcelona, y luego tanto en la reunión ICANN64 en Kobe como en la reunión ICANN65 en Marrakech, la Oficina respondió directamente a las preocupaciones expresadas por la comunidad de la ICANN en cuanto a una intervención y prevención más significativa de la diversidad y el acoso. Esto condujo a una iniciativa de prueba que incluía un aumento de personal en estas tres reuniones. La Oficina del Defensor del Pueblo complementó al Defensor del Pueblo individual con una Defensora del Pueblo Adjunta interina, Barbara Curwin. La adición de personal a la Oficina está prevista y autorizada por la Sección 5.1. DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

- A.** La ICANN mantendrá una Oficina del Defensor del Pueblo ("Defensoría del Pueblo"), a cargo de un defensor del pueblo ("Defensor del Pueblo"), la cual contará con el respaldo del personal que la Junta Directiva determine adecuado dentro de las posibilidades.

Se trata de una "Oficina" del Defensor del Pueblo, que es administrada por un Defensor del Pueblo, pero que incluye "apoyo de personal" que sea "apropiado y factible". (La Sección 4.2 l.(i) de los Estatutos de la ICANN autoriza a prestar más apoyo jurídico y de "expertos" a la Oficina).

En respuesta a las preocupaciones claramente expresadas por la comunidad de la ICANN, los miembros de "nuestro" equipo en la Oficina se complacen en seguir participando en las conversaciones en curso sobre el hostigamiento, el acoso sexual, el comportamiento inapropiado y la falta de respeto a las personas que se producen tanto en línea como en persona. El equipo de Defensores del Pueblo ahora ha tenido la oportunidad de trabajar de forma exhaustiva con miembros de la comunidad, la organización y la Junta Directiva de la ICANN para abordar el hostigamiento y el acoso sexual (y otras cuestiones de género). Con la participación de Barbara Curwin como Defensora del Pueblo Adjunta interina, me complace informar que se ha cubierto una brecha en los servicios de Defensoría del Pueblo para la comunidad. Nuestro trabajo en este frente recién comienza, y continuará.

En mi calidad de Defensor del Pueblo, sigo participando personalmente en línea en los grupos de trabajo de la comunidad y en los equipos de desarrollo de políticas, en ocasiones, como observador pasivo y, en otras, de manera oficial más preventiva (por lo general, a solicitud de los equipos de dirigentes, en virtud de la carta orgánica de la Oficina conforme a la Sección 5 de los Estatutos de la ICANN). Me complace informar que he tenido el privilegio de observar desde su concepción al Equipo de Revisión sobre Responsabilidad y Transparencia III (ATRT3) (que sigue en curso). Dado que mi participación inicial en el ATRT3 fue el resultado de un reclamo presentado a la Oficina del Defensor del Pueblo, y un posterior [Informe a la Junta Directiva](#), la posibilidad de seguir esta Revisión de principio a fin ha sido una experiencia educativa, así como una oportunidad para realizar más actividades de divulgación.

A lo largo del año, me esforcé por reforzar las relaciones laborales con el personal de la ICANN,



incluida una visita a la oficina regional de Bruselas y tres visitas a la oficina de Los Ángeles. Cada vez que visito una oficina de la ICANN, llevo a cabo una sesión de orientación del Defensor del Pueblo para el personal nuevo.

Durante el año pasado, amplí mi enfoque en promover el respeto y la diversidad, al mismo tiempo que defendí los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad. Cumplí con mi compromiso con la comunidad y la Junta Directiva de la ICANN para contratar a un Defensor del Pueblo adjunto en el plazo previsto. Ya se ha completado un período de prueba que abarcó las tres reuniones públicas de la ICANN de este año y me complace anunciar que Barbara Curwin continuará por contrato para el año fiscal 2020 como Defensora del Pueblo Adjunta, asistirá a las próximas reuniones de la ICANN y ofrecerá su importante experiencia en la investigación y prevención del acoso; también trabajará estrechamente conmigo en temas de diversidad, tanto en base a reclamos y debates con la comunidad y las personas acerca de sus interacciones dentro de la comunidad, como con una mirada preventiva hacia el futuro.

Herb Wayne

Defensor del Pueblo de la ICANN

www.icann.org/ombudsman

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

[Twitter: @IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

La gestión de conflictos es la función principal del Defensor del Pueblo:



Gestión de casos

- Ingreso de reclamos
- Investigación
- Resolución



Supervisión del entorno



Difusión y alcance con foco en la comunidad, la organización de la ICANN y las partes interesadas



Promoción y cumplimiento de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad



Desarrollo profesional

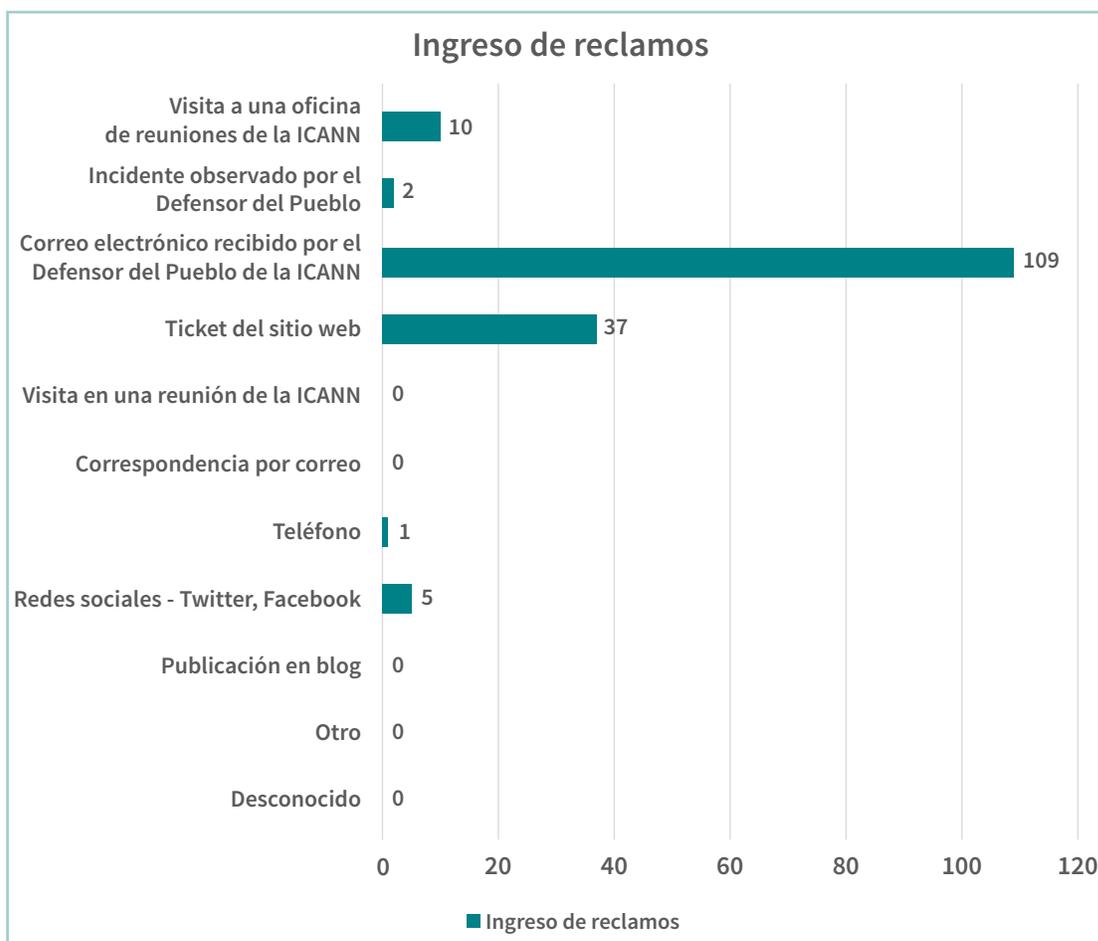
INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Gestión de casos



La Oficina del Defensor del Pueblo recibió 164 reclamos de julio de 2018 a junio de 2019; esto refleja un aumento del 24 % con respecto al período anterior de un año. El 78 % de estos reclamos se encontraban fuera de la jurisdicción del Defensor del Pueblo, por lo que requerían una respuesta pero no una acción. Todos los reclamos presentados ante la Defensoría se responden en un plazo de 48 horas.

Se produjo una disminución sustancial de los reclamos jurisdiccionales, que pasaron de 49 (de julio de 2017 a junio de 2018) a 35 (de julio de 2018 a junio de 2019). Un reclamo jurisdiccional requiere la intervención, investigación o participación activa del Defensor del Pueblo. Al final de junio de 2019, solo quedaban dos casos abiertos. Uno involucraba un incidente de hostigamiento/acoso de 2017 que permanece abierto dado que el incidente no se resolvió después de una investigación y posterior intervención y, por lo tanto, sigue siendo monitoreado para asegurar que el comportamiento denunciado no vuelva a ocurrir. La segunda denuncia abierta de acoso sexual, de principios de 2019, dio lugar a un informe provisorio confidencial para la Junta Directiva de la ICANN y la posterior intervención de la organización de la ICANN. Este caso está en curso debido a la falta de voluntad del sujeto para participar en la investigación realizada por la Oficina del Defensor del Pueblo. El caso está sujeto a las sanciones provisionales en curso impuestas al individuo (que todavía tiene la opción de participar en mi investigación).





INFORME SOBRE ACTIVIDADES

En el período de este informe, se presentaron dos denuncias en el marco de la Política Antiacoso de la Comunidad, lo que supone una disminución del 50 %. Hubo ocho reclamos por discurso abusivo, lo que también representa una disminución de casi un 50 %. Creo que las iniciativas en curso de la Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN han aumentado la conciencia de la comunidad sobre los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad y se les puede acreditar esta disminución de los reclamos sobre el comportamiento individual.

Los problemas de los consumidores sobre nombres de dominio (32) y los problemas de registrador/registro (25) una vez más constituyeron la mayoría de los reclamos no jurisdiccionales. Una respuesta más completa e informativa a los reclamos no jurisdiccionales ha dado lugar a una reacción muy positiva de los denunciadores. Una respuesta de la Oficina del Defensor del Pueblo, que inicialmente se implementó en 2018, ahora incluye no sólo una remisión a la función apropiada de la organización de la ICANN (generalmente Cumplimiento Contractual o Apoyo Global), sino que también contiene una invitación a participar en el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN, si corresponde, con vínculos a los diversos grupos de partes interesadas o comités asesores (SO/AC), en función del reclamo. También hay una invitación a ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo con el fin de obtener información sobre su experiencia.

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Existen varias unidades constitutivas que están debatiendo activamente cuestiones como la suya en la comunidad de la ICANN y lo invito a que se ponga en contacto con el que le parezca apropiado para su situación (comercial o no comercial) para preguntarle a personas con más conocimientos sobre (descripción del reclamo) o cuando haya un abuso. La participación en la ICANN es gratuita y todos están invitados a participar en el desarrollo o revisión de políticas o, como usted, a plantear cuestiones de abuso.

Puede consultar estos enlaces a las unidades constitutivas de la ICANN y si tiene más preguntas, no dude en contactarse con nosotros.

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

Agradezco todos los comentarios; por favor, hágame saber si esto le ha sido de ayuda, o si tiene más preguntas, envíeme un correo electrónico a: ombudsman@icann.org

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de comentarios proporcionados por personas que se pusieron en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo. Cabe señalar que todos los comentarios han sido positivos.

Estimado Herb

Muchas gracias por su respuesta. Me alegro de que hayamos podido hablar con usted y que algo positivo haya resultado de esto. Agradecemos su seguimiento.

Gracias por dedicar su tiempo a responder. Se lo agradezco. A veces, solo necesitamos dejar que las cosas se desenreden. Gracias y que Dios lo bendiga.

Hola Herb,

Muchas gracias por dedicar su tiempo y escribirme. Consultaré los enlaces que me envió y seguiré desde allí.

Saludos cordiales,

Nombre omitido

Hola Herb,

Muchas gracias por su respuesta. Comprendo que mi solicitud no está comprendida en la jurisdicción del Defensor del Pueblo de la ICANN. Consultaré los grupos y enlaces que me ha enviado y me pondré en contacto con ellos en relación con los nuevos gTLD. Muchas gracias por su ayuda. No sabía muy bien a quién contactar sobre este asunto, así que esto es muy útil.

Saludos cordiales,

Nombre omitido

Hola Herb Waye,

Muchas gracias por la información útil.

Saludos cordiales,

Nombre omitido

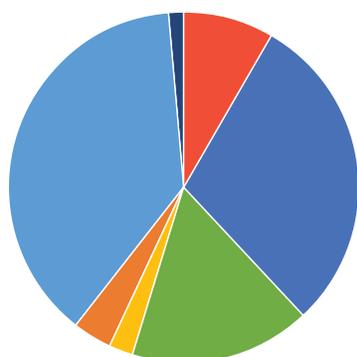
INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Cuando los reclamos se dirigen conjuntamente a la Oficina del Defensor del Pueblo y al Funcionario de Reclamos de la ICANN, y con frecuencia se incluye a Apoyo Global o Cumplimiento Contractual, se realiza una evaluación conjunta del reclamo para determinar quién se ocupará de la cuestión. Hubo un reclamo dirigido a la Oficina del Defensor del Pueblo que, en mi opinión, correspondía que fuera atendido por el Funcionario de Reclamos de la ICANN y fue debidamente remitido.

TRATAMIENTO DE RECLAMOS NO JURISDICCIONALES POR PARTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

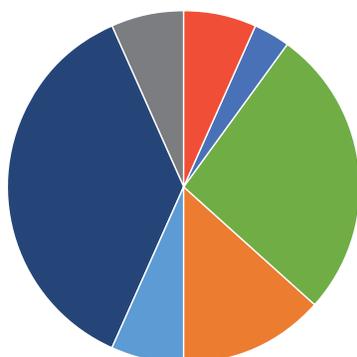
- Se envía una respuesta en un plazo de dos días
- Información para la resolución propia del caso, o derivación
- La nueva iniciativa establece vínculos con los grupos de la comunidad de la ICANN
- Invitación a participar en el proceso de desarrollo de políticas de la comunidad, sobre todo si el reclamo es sobre cuestiones como privacidad en WHOIS, cuestiones contractuales de registradores y registros, seguridad pública, y temas de grupos de trabajo del ALAC o la GNSO

No jurisdiccional



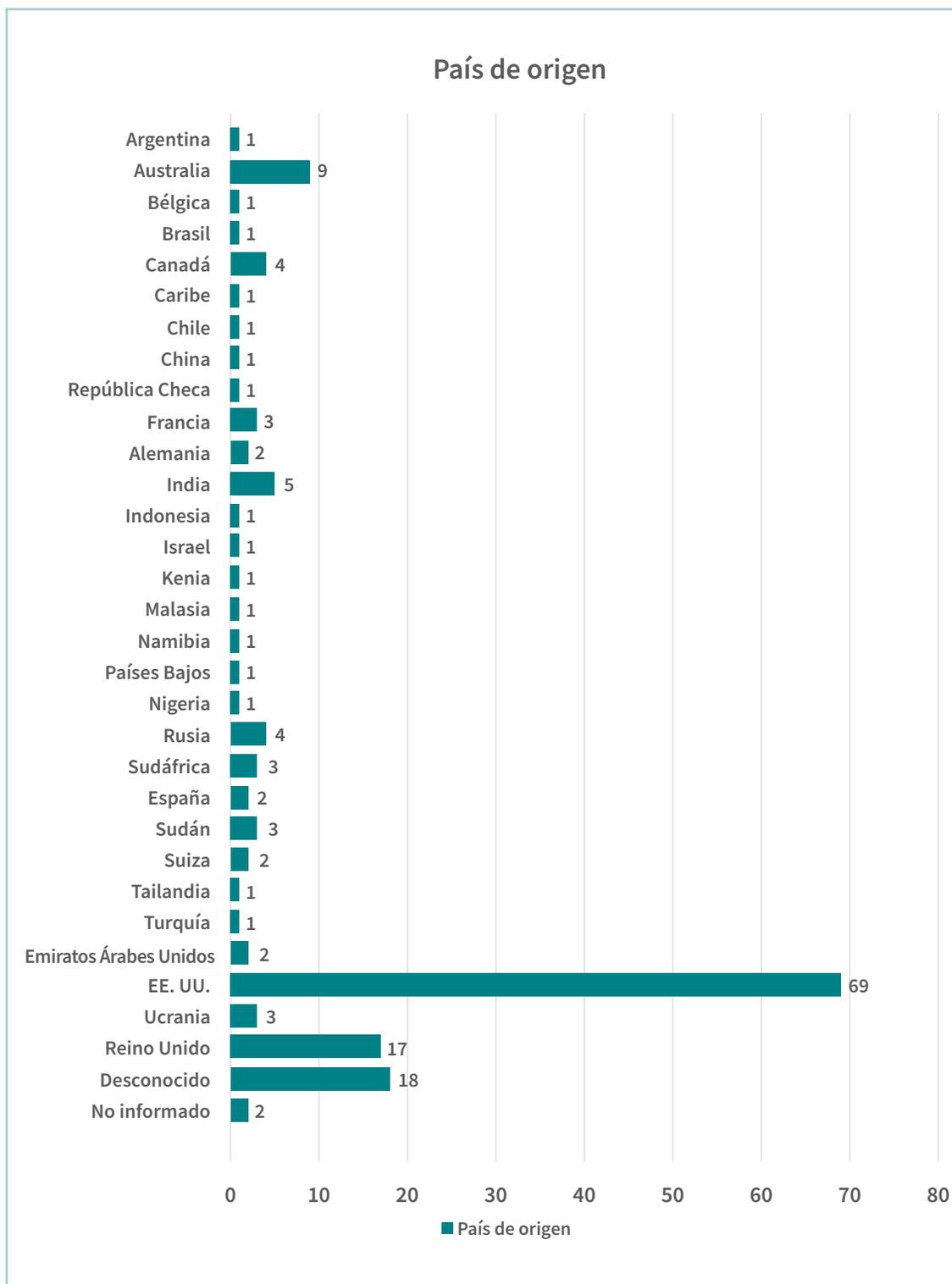
- Fraude (7)
- Cuestiones de registro/registrarador (25)
- Contenido en sitio web (14)
- Cuestiones de WHOIS/RDAP (2)
- Ciberocupación (3)
- Cuestiones de consumidores respecto de nombres de dominio (32)
- Spam (1)

Jurisdiccional

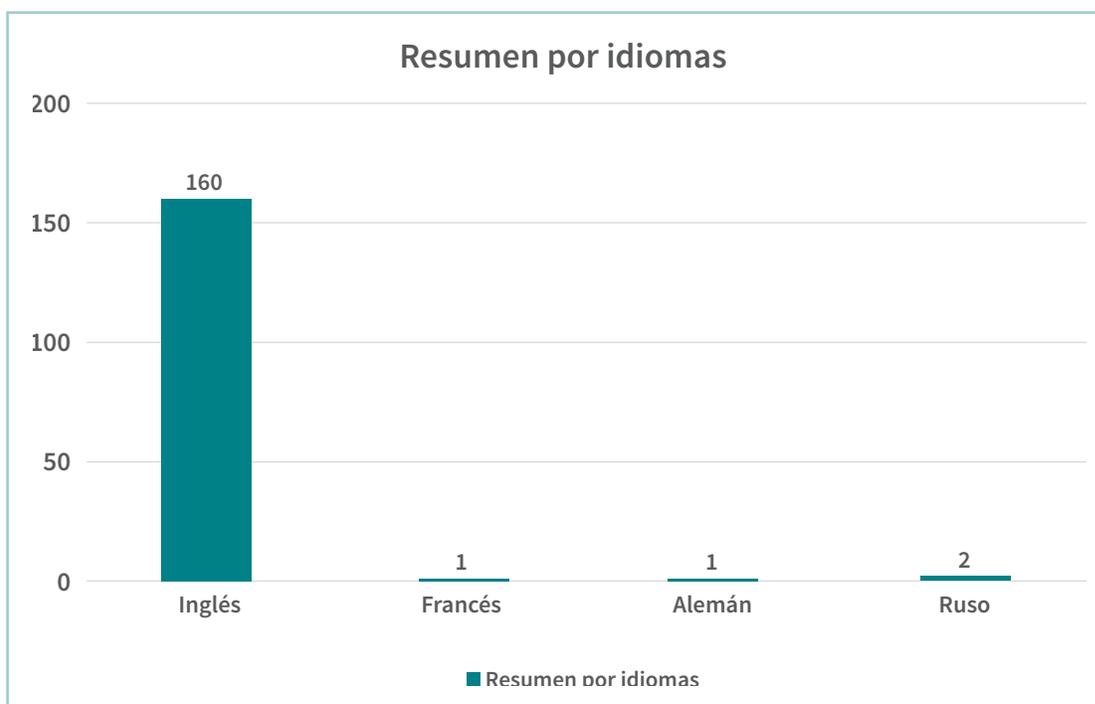


- Política Antiacoso (2)
- Cumplimiento Contractual (1)
- Abuso verbal (8)
- Decisión de la Junta Directiva de la
- Revisión de reconsideración (4)
- Cuestión de privacidad (2)
- Disputas internas SO/AC (11)
- Cuestiones sobre nuevos gTLD (2)
- Discriminación sexual/racial (0)
- Acoso (0)
- Cuestiones de DIDP (0)
- Iniciativa propia (0)

INFORME SOBRE ACTIVIDADES



INFORME SOBRE ACTIVIDADES



INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Supervisión del entorno



La supervisión del entorno de la ICANN en línea, en archivos de listas de correo electrónico, en teleconferencias, en persona en las Reuniones Públicas de la ICANN y en los eventos relacionados con la ICANN, como la Cumbre de la División Global de Dominios (GDD) y el Foro de Gobernanza de Internet (IGF), constituye una parte importante de mi tiempo. Por mucho que mi presencia física en línea o en persona pueda mitigar el comportamiento abusivo en "tiempo real", la supervisión de las listas de correo electrónico de las SO/AC extremadamente activas sigue siendo un desafío permanente. Me contactan frecuentemente y me informan sobre conductas abusivas, irrespetuosas o intimidatorias en los intercambios de correo electrónico que se publican en los archivos de correo electrónico de las SO/AC. Sería prácticamente imposible suscribirse y monitorear todas las listas de correo electrónico de la comunidad de la ICANN. Confío en que los miembros de la comunidad identifiquen los casos que infringen los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN para que pueda, cuando corresponda, intervenir o ayudar de alguna otra manera a los dirigentes del grupo respectivo a ocuparse de un incidente. Me gustaría agradecer una vez más a los equipos de dirigentes y miembros de la comunidad que han trabajado diligentemente conmigo para supervisar e intervenir cuando fue necesario con el objetivo de hacer de la ICANN un entorno seguro y sin acoso.

ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LAS REUNIONES ICANN63, ICANN64 E ICANN65

- **Personal de la oficina integrado por un equipo: Defensor del Pueblo, Herb Waye, y Defensora del Pueblo Adjunta, Barbara Curwin**
 - Beneficio: mejor disponibilidad para la diversidad de género de los miembros de la comunidad para las partes reclamantes que deseen discutir un tema delicado con Barbara.
- **Horario de la oficina de reuniones del Defensor del Pueblo durante períodos de reuniones**
 - Beneficio: la política de visitas informales permite un fácil acceso en un entorno de confidencialidad y discreción
- **Participación en sesiones de la comunidad**
 - Beneficio: interacción informal con los grupos que plantean cuestiones con mayor frecuencia o son el foco de reclamos frecuentes

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Difusión y alcance



La difusión continúa siendo un enfoque clave para la Defensoría del Pueblo. La educación, las sesiones de orientación del Defensor del Pueblo para el personal y la presencia física en las Reuniones Públicas de la ICANN, otros eventos patrocinados por la ICANN como la Cumbre de la GDD y eventos relacionados con la ICANN como el IGF, son actividades fundamentales para promover la función de la Oficina del Defensor del Pueblo, el nuevo rol de la Defensora del Pueblo Adjunta interina Barbara Curwin (diversidad de género, antiacoso) y el enfoque continuo en la aplicación de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad..

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DEL AÑO FISCAL 2019

- Tres visitas a la oficina de la ICANN en Los Ángeles.
- Visita a la oficina de la ICANN en Bruselas (antes del IGF en París)
- Comentarios de apertura con el Adjunto interino – Foro público (ICANN63/64/65)
- Comentarios de apertura - Cumbre de la GDD en Bangkok
- Asistencia al IGF en París

En el transcurso del año, he participado activamente con la comunidad de la ICANN y otras comunidades a través de publicaciones en blogs, Twitter, promoción de eventos de la ICANN, Estándares de Comportamiento Esperado y la Política Antiacoso de la Comunidad.

 www.facebook.com/ICANNombudsman

 [@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

 icann.org/news/blog

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN



La Junta Directiva de la ICANN adoptó la versión actual de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en junio de 2016. No obstante, los estándares han estado presentes durante más de 10 años. El equipo del Defensor del Pueblo continúa reforzando los Estándares de Comportamiento Esperados y la nueva Política Antiacoso de la Comunidad y el derecho de todos a un entorno

seguro, respetuoso y sin acoso cuando se asiste a una reunión de la ICANN o a eventos patrocinados. Las estadísticas del sistema de gestión de casos indican una disminución de los reclamos que puede ser el resultado de este esfuerzo. Me he comprometido, como iniciativa nueva, a revisar anualmente los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y, si fuera necesario, recomendar las enmiendas o adiciones/sustracciones necesarias.

ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

Actuar de conformidad con los Estatutos de la ICANN. En particular, los participantes se comprometen a actuar dentro de la misión de la ICANN y en el espíritu de los valores contenidos en los Estatutos.

Adherirse a políticas de conflicto de interés de la ICANN.

Tratar a todos los miembros de la comunidad de la ICANN por igual, sin distinción de nacionalidad, sexo, origen racial o étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual; los miembros de la comunidad de la ICANN deben tratarse unos a otros con cortesía, tanto en forma presencial como en línea.

Respetar a todos los miembros de la comunidad de la ICANN por igual, comportarse de acuerdo con los estándares profesionales y demostrar un comportamiento adecuado. La ICANN se esfuerza por crear y mantener un ambiente en el cual las personas de diversos orígenes y culturas son tratadas con dignidad, decencia y respeto. Específicamente, quienes participan en el proceso de la ICANN no deben participar en ningún tipo de acoso. En general, se considera al acoso como un comportamiento hostil no deseado o intimidante; en particular, la verbalización o el comportamiento que es sexualmente agresivo o que intimida en base a atributos tales como: raza, género, origen étnico, religión, edad, color, nacionalidad, ascendencia, discapacidad o condición médica, orientación sexual o identidad de género.

Proteger los activos de la organización y asegurar su uso eficiente y eficaz.

Actuar en forma justa y de buena fe con los demás participantes en el proceso de la ICANN.

Conducirse de acuerdo con las políticas de la ICANN.

Apoyar el mantenimiento de mecanismos robustos para la contribución pública, la responsabilidad y la transparencia, a fin de asegurar que los procesos de desarrollo de políticas y toma de decisiones reflejen el interés público y sean responsables ante todas las partes interesadas.

Escuchar las opiniones de todas las partes interesadas al examinar las cuestiones de política. La ICANN es un ambiente único de múltiples partes interesadas. Quienes toman parte en el proceso de la ICANN deben reconocer la importancia de todas las partes interesadas y tratar de entender sus puntos de vista.

Trabajar para lograr un consenso con otras partes interesadas con el fin de encontrar soluciones a las cuestiones que recaen dentro de los ámbitos de responsabilidad de la ICANN. Para el desarrollo de políticas, el modelo de la ICANN cuenta con un enfoque de abajo hacia arriba y está basado en el consenso. Quienes toman parte en el proceso de la ICANN deben asumir la responsabilidad de garantizar el éxito del modelo, tratando de lograr un consenso con los demás participantes.

Promover un comportamiento ético y responsable. La ética y la integridad son esenciales, y la ICANN espera que todas las partes interesadas se comporten de una manera responsable y con principios.

Facilitar la transparencia y la apertura al participar en los procesos de desarrollo de políticas y toma de decisiones.

Actuar de manera razonable, objetiva e informada al participar en los procesos de desarrollo de políticas y toma de decisiones. Esto incluye la asistencia periódica a todas las reuniones programadas y ejercer un juicio independiente basado únicamente en lo que constituye el mejor interés general de los usuarios de Internet, así como la estabilidad y seguridad del sistema de identificadores únicos de Internet, con independencia de los intereses personales y los intereses de la entidad a la cual un individuo podría deber su nombramiento.

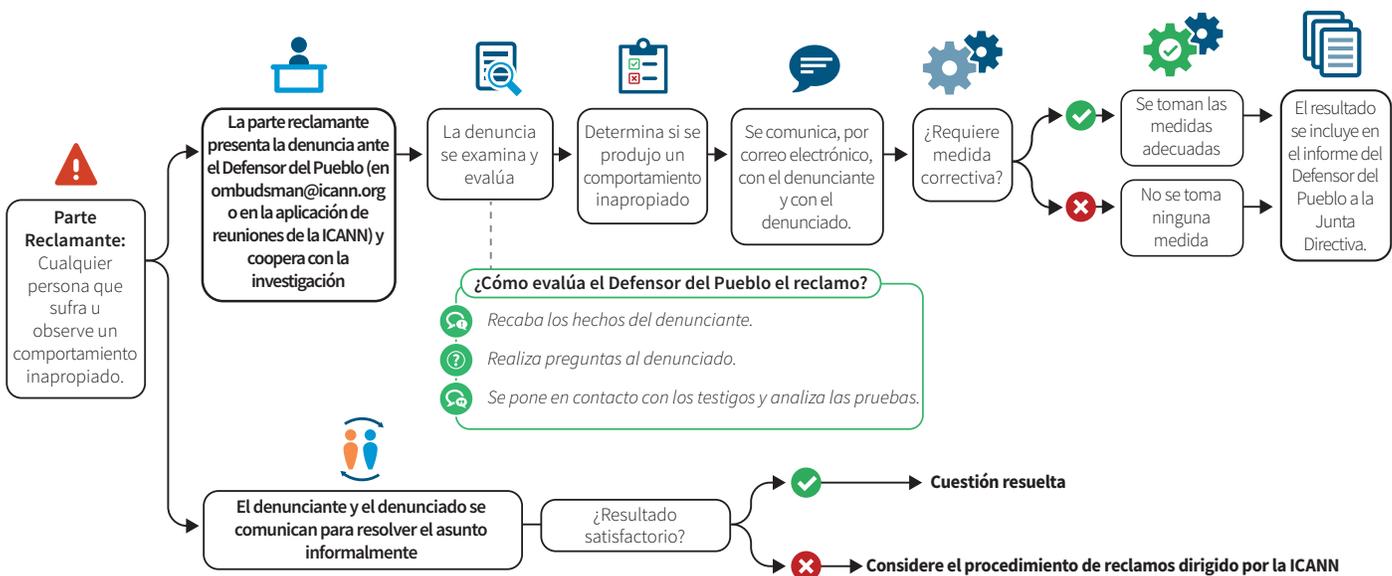
El documento se tradujo a varios idiomas a título informativo únicamente. El texto original y autoritativo (en inglés) se puede obtener en: icann.org/en/system/files/files/expected-standards.

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Política antiacoso de la comunidad de la ICANN

Reconocemos que el acoso, y en particular el acoso sexual, nunca será tolerado por la comunidad de la ICANN o nuestra sociedad en general y, por lo tanto, el equipo de la Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN han estado trabajando mano a mano para promover un entorno seguro y sin acoso. La Junta Directiva de la ICANN puede ser elogiada por hacer un esfuerzo adicional al formar un grupo de trabajo de la Junta Directiva específicamente para abordar las diversas formas de acoso. Este esfuerzo conjunto se ha llevado a cabo con el aporte continuo de la comunidad y con la determinación inclusiva de mantener en la ICANN un entorno seguro y respetuoso en el cual, idealmente, no haya acoso.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS CONTRA EL ACOSO DE LA COMUNIDAD DE LA ICANN



Con frecuencia, las personas pueden no darse cuenta de que su comportamiento es ofensivo o inadecuado, posiblemente debido a diferencias en normas sociales o culturales. Resulta importante considerar que el comportamiento puede no ser intencional o malicioso. Por tal motivo, el procedimiento de reclamos de la Política Antiacoso de la Comunidad comienza con la opción de comunicarse con la persona responsable para resolver la cuestión de manera informal. Si el comportamiento no es intencional (pero potencialmente indeseable), la simple identificación del comportamiento como ofensivo o inapropiado a menudo resulta en un cambio en el comportamiento y, muy probablemente, una disculpa.

El año pasado, hubo un claro mensaje de la comunidad a favor de la diversidad en la Oficina del Defensor del Pueblo. Barbara Curwin asumió la función de Defensora del Pueblo Adjunta interina con la Oficina y ahora prestará servicios bajo contrato como miembro del equipo del Defensor del Pueblo. Bárbara cuenta con una amplia experiencia en un gran organismo federal canadiense de más de 25 000 empleados, tanto en la investigación del acoso como en la capacitación de gerentes y supervisores en la prevención e intervención del acoso.



INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Cualquier persona que haya sido objeto de acoso puede y debe denunciar el incidente a la Oficina del Defensor del Pueblo. También pueden denunciar el incidente a cualquier persona de alto rango en la organización de la ICANN, a un director de la Junta Directiva de la ICANN o a cualquier líder de la comunidad con el que se sientan cómodos, que puede actuar como intermediario con la Oficina del Defensor del Pueblo. No hay lugar para acoso, hostigamiento ni ningún otro tipo de comportamiento inapropiado en ninguna parte del mundo de hoy en día. Dicho comportamiento no será tolerado en la comunidad de la ICANN.

No hay lugar para acoso, hostigamiento ni ningún otro tipo de comportamiento inapropiado en el mundo de hoy en día.

El PDF de la Política Antiacoso de la Comunidad está disponible en árabe, chino, inglés, francés, ruso y español: icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy.

INFORME SOBRE ACTIVIDADES

Desarrollo profesional



Sigo manteniendo mi membresía en tres organizaciones de Defensores del Pueblo: (i) la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo (IOA); (ii) el Foro de Defensores del Pueblo de Canadá (FCO); y (iii) el Instituto Internacional de Defensores del Pueblo (IOI). Asistí a la conferencia de la IOA y participé en sus cursos de desarrollo profesional en Nueva Orleans en abril de 2019. Además, en abril de 2019, asistí a la conferencia del FCO celebrada en Toronto, donde participé como cofacilitador de una sesión sobre la gestión de reclamos en línea. La conferencia del IOI se celebra cada cuatro años y su próxima reunión será en mayo de 2020.

Durante mi asistencia a la conferencia de la IOA en Nueva Orleans, me beneficié en particular de un curso sobre el Retorno de la Inversión (ROI Institute) que ofreció una amplia información sobre cómo informar sobre el desempeño del Defensor del Pueblo. La presentación de informes sobre el desempeño de los Defensores del Pueblo a una organización o a clientes y comunidades ha sido un desafío constante para los Defensores del Pueblo en todo el mundo, en el que se ha logrado un equilibrio entre la necesidad de confidencialidad y la transparencia. También hubo sesiones de desarrollo profesional en las que se abordaron temas que iban desde el acoso hasta el racismo.

La comunidad de la ICANN y varios miembros de la Junta Directiva de la ICANN, en el pasado, han mencionado que el Defensor del Pueblo de la ICANN debería recibir capacitación formal en mediación. Reconozco que uno nunca tiene demasiadas herramientas en la caja de herramientas, y me complace informar que ya he completado el programa de Neutralidad de Terceros del Instituto Canadiense de Resolución de Conflictos. El programa consta de cuatro sesiones de capacitación de una semana que abarcan los temas de mediación, resolución de conflictos, facilitación y otros aprendizajes relacionados. El cuarto y último módulo del Programa se completó con éxito en noviembre de 2018.

SOLICITUDES DE RECONSIDERACIÓN

En octubre de 2016, conforme a los nuevos Estatutos de la ICANN, el rol del Defensor del Pueblo en la ICANN se amplió para incluir la revisión de las Solicitudes de Reconsideración y, en situaciones en las que el Defensor del Pueblo no se recuse, proporcionar una evaluación sustantiva al Comité de Mecanismos de Responsabilidad de la Junta Directiva (BAMC) para su revisión y consideración.

Durante el período que abarca el presente informe, se presentaron cuatro Solicitudes de reconsideración ante la Oficina del Defensor del Pueblo. Las cuatro solicitudes se referían a incidentes que habían sido abordados previamente por la Oficina del Defensor del Pueblo y, por lo tanto, dieron lugar a una recusación en los cuatro casos.

Una nota sobre mi norma de recusación: como Defensor del Pueblo, me recusaré cuando yo, o el Defensor del Pueblo anterior, hayamos tomado una posición sobre un asunto o hayamos estado involucrados de alguna manera significativa en la acción o inacción para la cual el Solicitante procura la Reconsideración.

La función del Defensor del Pueblo es evaluar las Solicitudes de Reconsideración de manera formal en virtud del Artículo 4 de los Estatutos; mi carta orgánica principal como Defensor del Pueblo conforme al Artículo 5 sigue siendo un rol informal. Las dos funciones no siempre son compatibles.

Debido a que debo recusarme cuando la Oficina del Defensor del Pueblo ya haya tomado una posición, existe una pregunta importante sobre cómo equilibrar la situación cuando un miembro de la comunidad acude a mí en busca de consejo sobre algo que podría conducir a una Solicitud de Reconsideración. Si tomo una posición en el asunto bajo dicha circunstancia, me recusaré una vez que se presente una Solicitud de reconsideración relacionada a la Oficina para una evaluación sustancial.

Mi deber adicional de proporcionar evaluaciones sustanciales de Solicitudes de Reconsideración agrega una nueva dimensión y extiende mi rol. En lo que a mí respecta, no disminuye mi rol principal como Defensor del Pueblo para resolver disputas de manera informal en virtud del Artículo 5. Así que, por favor, venga a verme para consultarme todos y cada uno de estos asuntos, pero si es probable que den lugar a una Solicitud de Reconsideración, tenga en cuenta que comprometerme de manera informal probablemente me obligará a retirarme y no poder proporcionar una evaluación sustancial de dicha Solicitud en mis deberes formales del Artículo 4.



DE CARA AL FUTURO

En el próximo año, el objetivo principal de la Oficina del Defensor del Pueblo será ofrecer a la comunidad un alto nivel de profesionalismo y servicio.

La Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN, la Junta Directiva de la ICANN y la comunidad se centran en mantener un entorno seguro, profesional y sin acoso, que respete plenamente la diversidad y las diferencias culturales. En el año fiscal 2019, tuvimos la exitosa iniciativa de incorporar a Barbara Curwin como Defensora del Pueblo Adjunta interina y me complace anunciar que su posición como Defensora del Pueblo Adjunta ya se ha formalizado. Ahora estará disponible como miembro integral del equipo del Defensor del Pueblo y asistirá a todas las reuniones públicas de la ICANN para ayudar al Defensor del Pueblo a prestar sus servicios.

La responsabilidad fiscal seguirá teniendo una prioridad alta para la Oficina del Defensor del Pueblo. Seguiré programando viajes a las oficinas regionales conjuntamente con las reuniones de la ICANN. Tenía la esperanza de visitar la oficina regional de la ICANN en Singapur tras la reunión ICANN64 en Kobe (Japón), pero como me habían invitado como orador a la reunión regional de la IOA de Asia Pacífico en octubre de 2019 en Manila (Filipinas), tuve que posponer la visita a Singapur para que coincidiera con mi viaje a Filipinas. La reunión ICANN67 se realizará en Cancún, México y, por lo tanto, no será cerca de una oficina regional de la ICANN. Por el contrario, la reunión ICANN68 está prevista que se celebre en Kuala Lumpur y puede ser una buena ocasión para otra visita a la oficina de Singapur, o posiblemente incluso al Centro de Relacionamento de Pekín. El IGF está programado para llevarse a cabo en Polonia y, por lo tanto, puede ir acompañado de una visita a la oficina de Estambul, y la conferencia de la GDD está prevista que se celebre en París, Francia, que puede ofrecer una forma fiscalmente responsable de visitar las oficinas de Bruselas o Ginebra.

Para terminar, me gustaría agradecer una vez más a la comunidad de la ICANN, a la Junta Directiva de la ICANN y a la organización de la ICANN por su apoyo a la Oficina del Defensor del Pueblo. En respuesta a la preocupación de todos por la diversidad y para abordar una grave preocupación por la intervención y prevención del acoso, me complace ver que la Oficina del Defensor del Pueblo avanza en el próximo año como un equipo establecido. Juntos podemos hacer de la ICANN un entorno seguro, diverso y sin acoso donde todos puedan disfrutar al máximo de su participación.

OFICINAS DE LA ICANN

SEDE CENTRAL

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Ángeles, CA 90094-2536
EE. UU.
Teléfono: +1 310 301 5800
Fax: +1 310 823 8649

OFICINAS REGIONALES

Bruselas, Bélgica
6 Rond-Point Schuman
B-1040 Bruselas, Bélgica
Teléfono: +32 2 894 7414

Estambul, Turquía
Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Estambul, Turquía
Teléfono: +90 212 999 6222

Montevideo, Uruguay
La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
Teléfono: +598 2604 2222 - Int.
5701
Fax: +598 2604 2222 - Int. 4112

Singapur
South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapur 189767
Teléfono: +65 6816 1288

CENTROS DE RELACIONAMIENTO

Pekín, China
5th floor, No. 1 Building,
Software Park
Chinese Academy of Sciences
4 South 4th Street
Zhongguancun, Haidian
District, Pekín, China
queries.beijingec@icann.org

Ginebra, Suiza
Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 Ginebra, Suiza
Teléfono: +41 22 819 1844
Fax: +41 22 819 1900

Nairobi, Kenia
Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenia
Teléfono: +254 (0)20 5157029
Fax: +254 (0)20 5157001

Washington, D.C., EE. UU.
801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
EE. UU.
Teléfono: +1 202 570 7240
Fax: +1 202 789 0104