

SP



AF  
08

# REPORTE ANUAL



*Creando el Diálogo . . . Afirmando la Justicia.*



# Carta del Ombudsman



La Corporación de Internet para los Nombres y Números Asignados

30 de junio del 2008

Presidente de la Junta Directiva de ICANN:

Con grato placer le estoy remitiendo el Cuarto Reporte Anual de la Oficina del Ombudsman.

La Oficina continúa recibiendo quejas y contactos de manera regular de parte de los miembros de la comunidad de ICANN. El atender estos asuntos, y aquellos asociados con la gestión de casos se mantienen como la prioridad de mi despacho. La oficina mantiene sus roles de alcance al público, participación en las actividades con los asociados al ombudsman y en la investigación.

La Oficina del Ombudsman de ICANN continúa distinguiéndose a sí misma como un Centro de Excelencia en la resolución de las disputas en línea, en los trabajos propios al ombudsman, y en los últimos años, en la evaluación del Ombudsman.

Este reporte anual documentará esas actividades clave.

Finalmente me gustaría expresar mi continua apreciación para ustedes, los miembros de la comunidad de ICANN, las organizaciones de apoyo y al personal de ICANN, por su constante cooperación y asistencia durante el año pasado.

Con mis mejores deseos,

A handwritten signature in purple ink, which appears to read "F. Fowlie", is written over a horizontal line.

Frank Fowlie  
Ombudsman

Brussels  
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5  
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels  
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848  
USA T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

# CONTENIDO



**Reseña del Año..... 4**

ACTIVIDADES DEL OMBUDSMAN ..... 5

COMUNICACIÓN RESPETUOSA ONLINE ..... 7

EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES ..... 8

**Modelo de Proceso de la Oficina del Ombudsman... 12**

ESTADÍSTICAS DEL OMBUDSMAN .....13



Ombudsman Frank Fowle, Sargento Herb Wayve y el Consejero General de ICANN John Jeffrey en el Foro ODR



Invitados de ACIDI y delegado al Foro ODR en el Colegio del Pacífico Lester B. Pearson



El presidente de ICANN Vint Cerf se reúne con la estudiante de Pepperdine Indu Sen



El Ombudsman Frank Fowlie en el Foro Internacional 2008 de Resolución de Disputas Online con el disertante principal Dr. Vinton Cerf; la anterior Asistente del Secretario General y Ombudsman de las Naciones Unidas, su excelencia Patricia Durrant; y el representante de East Timor ante las Naciones Unidas, su excelencia Nelson Santos

**2007-2008** fue un año muy activo para la Oficina del Ombudsman. En este año fiscal el número total de quejas y contactos se redujo sustancialmente, de 375 quejas o contactos comunitarios para asistencia del año anterior, a 125 en el presente año fiscal. La diferencia en el volumen de quejas está directamente relacionada al número de quejas recibidas con anterioridad referentes al Registro de Vuelo (Registerfly). En el período 2007-2008 el volumen de asuntos jurisdiccionales examinados en mi oficina se mantuvo relativamente al mismo nivel de consistencia. Mi oficina recibió y completó 21 investigaciones jurisdiccionales, además dos archivos jurisdiccionales se mantuvieron abiertos hasta el 30 de junio.

En el período del 2007-2008 mi oficina fue capaz de resolver todos los asuntos sin enviar un reporte formal a la Junta Directiva y a la comunidad. Yo considero que este es un paso positivo para ambos, la comunidad y la organización, y demuestra que un enfoque hacia la resolución de conflictos puede ser efectivo en ICANN.

La Oficina del Ombudsman del ICANN continúa siendo un líder en el campo de desarrollo de evaluaciones del ombudsman. En el 2007-2008 llevé a cabo presentaciones de las evaluaciones del Ombudsman en el Foro del Ombudsman Canadiense, en la Asociación de Ombudsman de los Estados Unidos y en la Asociación Internacional de Ombudsman. La Oficina del Ombudsman del ICANN publicó una "Guía para Profesionales para Evaluar las Oficinas de Ombudsman", que fue ocasionalmente re-impresa como un ensayo por el Instituto Internacional del Ombudsman. El Anuario Internacional del Ombudsman publicado en el 2008, incluye un ensayo escrito por mí en cuanto a satisfacción al cliente.

Asistí a tres reuniones de ICANN, a tres conferencias del Ombudsman, a una conferencia internacional de Resolución de Disputas En Línea, a muchas reuniones de entrenamiento de Ombudsman, y he disertado en algunas universidades y conferencias. Presidí en junio el Foro Internacional 2008 sobre Resolución de Disputas En Línea ([www.odrforum2008.org](http://www.odrforum2008.org)). Participé en un total de 20 eventos de alcance al público o entrenamiento.

En mayo del 2008 envié una disertación doctoral a la Facultad de Leyes de la Universidad La Trobe de Melbourne. La investigación de este trabajo tuvo que ver con el desarrollo de la evaluación de proyectos de las Oficinas del Ombudsman, usando la Oficina del Ombudsman de ICANN como caso de examen. Yo creo que la Oficina del Ombudsman de ICANN es la operación de ombudsman existente más evaluada.

Pasé 150 días con status de viaje entre Marina del Rey y otras responsabilidades. La mayoría de la correspondencia que llegó a mi oficina fue respondida en 24 horas o menos, o en las primeras 48 horas si yo estaba de viaje. En el 2007-2008 la Oficina del Ombudsman operó sin los servicios de un Ombudsman adjunto.

El reporte anual fue presentado en seis idiomas. Los servicios de traducción fueron suministrados a querellantes en cuatro ocasiones. Durante el año fiscal, la Oficina produjo un modelo del proceso del Ombudsman, que ha sido sometido para su aprobación ante la Junta Directiva. El modelo del proceso ha sido agregado a este reporte anual como un gráfico de flujo.

En el 2007-2008 he tenido el placer de observar que ICANN, su personal y voluntarios, han tomado pasos para tratar conflictos potenciales de manera proactiva. Durante el año, mi oficina ha sido contactada por miembros de la organización para señalarme conflictos, y para explorar métodos que proactivamente incluyan a miembros de la comunidad que tengan disputas con mi oficina, en la resolución de asuntos con el menor grado de fervor de conflicto posible.

Todo lo anterior fue ejecutado a tiempo, y con casi \$70,000 menos del presupuesto, en una oficina que cuenta con tan solo un profesional.

## ACTIVIDADES DEL OMBUDSMAN

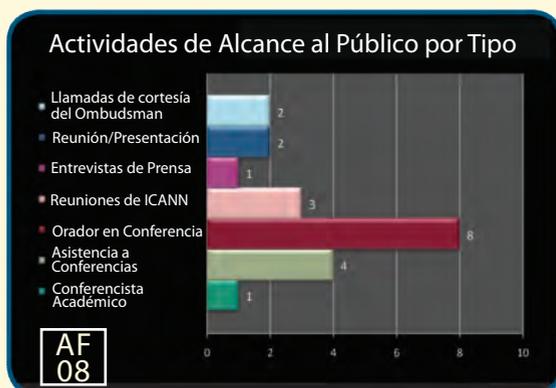
### Recepción, remisión e investigación de reclamos

Los cuadros y gráficos contenidos en este reporte anual proveen información acerca de la cantidad de contactos, país de origen, clasificación de las quejas y las resoluciones.

El número de quejas dentro de mi jurisdicción (acciones, decisión o inacción de la junta, empleados u organizaciones de apoyo) como el porcentaje del total, es consistente con la información que he podido examinar de otras oficinas de Ombudsman.

### Alcance al público, educación al consumidor y actividades con entidades pares

Según como yo lo defino, el Alcance al Público incluye: hablar con grupos, hospitalidad, eventos de entretenimiento y actividades paralelas del Ombudsman. Mi objetivo general con el Alcance al Público encierra tres aspectos: Informar a la comunidad de ICANN acerca de la existencia y las actividades de la oficina del Ombudsman; profesionalizar la oficina por medio de actividades continuas de aprendizaje; y reforzar constantemente el mensaje dentro del ICANN, las comunidades participantes, los oficiales del gobierno, los usuarios, nuestros miembros, y la comunidad de los demás Ombudsman, de que esta oficina de Ombudsman se merece su reputación como un "Centro de Excelencia" para la resolución de las disputas online y en general para el trabajo del Ombudsman. Mi objetivo primordial es que todos puedan ver a la oficina como un Centro de Excelencia, donde está preconcebida la idea de proporcionar un servicio profesional, bueno y justo.



Durante el período fiscal 2007-2008 he mantenido la membresía en el Foro Canadiense de Ombudsman, en la Asociación de Ombudsman de los Estados Unidos, en la Asociación Internacional de Ombudsman y en el Instituto Internacional de Ombudsman, así como miembro del Centro para la Información Tecnológica y Resolución de Disputas. He realizado presentaciones a individuos, a organizaciones, en conferencias y en instituciones académicas; que van desde la Asociación Internacional del Ombudsman, hasta tomar la palabra ante profesores y estudiantes de leyes de la Universidad de Hong Kong, y de proporcionar orientación a los nuevos empleados de ICANN.

Presidí en junio el Foro Internacional 2008 sobre Resolución de Disputas En Línea. ([www.odrforum2008.org](http://www.odrforum2008.org)). Este evento atrajo 130 delegados de 30 países a una conferencia de dos días enfocada en el uso de la tecnología en línea como una herramienta en la resolución de disputas.

Tuvimos el placer, como una comunidad que ejerce, de contar con algunos líderes mundiales que participaron en este evento: Su Excelencia Dr. Jose Ramos Horta, Presidente de Timor Leste quien participó mediante una videoconferencia; Su Excelencia, Embajadora Patricia Durrant, retirada Asistente del Secretario General y Ombudsman de las Naciones Unidas; Su Excelencia Nelson Santos, Representante Permanente de East Timor ante las Naciones Unidas; y el Dr. Vinton Cerf, el inventor de la Internet quien presentó la conferencia central.

## Actividades del Ombudsman (cont.)

También tuvimos el placer de contar con 16 delegados de países menos desarrollados y países en vías de desarrollo que fueron patrocinados por la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional. Esta fue una experiencia increíble de crecimiento para ellos, y algunos han efectuado cambios al retornar a sus países. Las organizaciones de Ombudsman del área del Noreste del Pacífico, incluyendo British Columbia, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Washington y Oregón asistieron al Foro. Un día adicional se concedió para una reunión del Grupo de Ombudsman del Noroeste a la que asistieron 20 Ombudsman profesionales.

El Foro además fungió como una oportunidad educativa. Cuatro estudiantes de licenciatura en Estudios de Justicia de la Universidad Royal Roads y un estudiante de máster en Resolución de Conflictos de la Universidad Pepperdine, fueron capaces de completar su prácticas externas o prácticas de colocación mediante su participación en el Foro. Notamos con placer que todos los fondos residuales del Foro serán retenidos por la Universidad Royal Roads, y se usarán como becas para estudiantes de Estudios de Justicia. (Por favor vea el blog incluido en <http://odrforum2008.org/node/193>) la Universidad Royal Roads fue co-anfitriona del Foro.

Finalmente hago notar con gran placer que la Oficina de Ombudsman de ICANN ha trabajado con la Universidad Royal Road de Victoria en British Columbia (Licenciatura en Estudios sobre Justicia) y la Universidad Pepperdine de Malibú en California (Maestría en Resolución de Conflictos) para proveer prácticas externas y oportunidades de práctica para sus estudiantes. Durante 2007-2008 los estudiantes de esas universidades participaron en dos Reuniones de ICANN y en el Foro Internacional 2008 de Resolución de Disputas en Línea. Mis agradecimientos para Indu, Doug, Shanna, David, Collin, Eleanor, Leda, Chris, Thomas, Grace, y Marcia. ¡Yo creo que ustedes disfrutaron su experiencia como Ombudsman tanto como nosotros disfrutamos de su participación!

Los cuadros anexos al reporte Anual describen las actividades de alcance al público en las que he participado.

2007-2008 Actividades de Alcance al Público			
Total de actividades: 20			
Fecha	Evento	Actividad	Lugar
18-Sep-07	Universidad Pepperdine	Reunión / Presentación	Malibú
24-Sep-07	Reunión Anual de la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos	Orador de Conferencia	Anchorage
10-Oct-07	Conferencia de Tecnología Legal del Pacífico	Orador de Conferencia	Vancouver
26-Oct-07	Reunión de ICANN (9 Días)	Reunión de ICANN	Los Ángeles
16-Nov-07	Robin Matsanunga, Ombudsman, Estado de Hawái	Llamada de cortesía al Ombudsman	Honolulu
30-Nov-07	Universidad LawTech Hong Kong, Escuela de Leyes	Reunión / Presentación	Hong Kong
03-Dec-07	Resolución del Grupo de Trabajo de Expertos en Resolución de Disputas Online de las Naciones Unidas (4 Días)	Orador de Conferencia	Hong Kong
27-Ene-08	Curso del Oficial de Admisiones en el Foro Canadiense de Ombudsman	Orador de Conferencia	Toronto
30-Ene-08	Llamadas de Cortesía del Foro ODR	Llamada de cortesía al Ombudsman	Ottawa
06-Feb-08	Reunión de ICANN	Reunión de ICANN	Delhi
18-Feb-08	Revista de la Asociación de la Barra de Abogados Americana	Entrevista con medios de Comunicación	Hartford
28-Feb-08	Universidad de Hong Kong Escuela de Leyes	Conferencia Académica	Hong Kong
03-Abr-08	Conferencia de ABA Sección Resolución de Disputas	Asistente a Conferencia	Seattle
10-Abr-08	Seminario en Bentley College de e-commerce	Orador de Conferencia	Boston
13-Abr-08	Conferencia Internacional de la Asociación de Ombudsman	Asistente a Conferencia	Boston
15-Abr-08	Conferencia Anual de IOA	Orador de Conferencia	Boston
7-May-08	Negociación de Tecnología	Asistente a Conferencia	Cambridge
16-May-08	Reunión del Grupo del Ombudsman de SOCAL	Asistente a Conferencia	Santa Mónica
16-Jun-08	Foro de la Resolución de Disputas Online	Orador de Conferencia	Victoria
21-Jun-08	Reunión de ICANN en París	Reunión de ICANN	París



## Reporte de Comunicación Respetuosa Online

El Reporte de Comunicación Respetuosa Online fue publicada en el Reporte Anual 2006-2007; sin embargo mi oficina ha continuado recibiendo quejas que, esencialmente, tiene que ver con el daño a los sentimientos que pueden ocurrir cuando los miembros de la comunidad sienten que han sido víctimas de una comunicación irrespetuosa. Yo he publicado nuevamente el Reporte para hacer recordar a la comunidad las vías positivas de conducir un diálogo online.

*Redactado conjuntamente como borrador y de acuerdo a consenso del 20 de abril 2007 en el Quinto Foro Internacional de Resolución de Disputas Online en Liverpool, Inglaterra, realizado en colaboración con la Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacífico*

“Mientras la información y las comunicaciones tecnológicas (ICT) permiten interacciones sin precedentes entre los individuos alrededor del mundo, también introducen una cierta dinámica que puede disminuir el diálogo.

ICT permite a las personas una comunicación inmediata y anónima, muchas veces sin moderación, y en algunas circunstancias esto motiva a un comportamiento (tal como amenazas o insultos) que muchos individuos nunca harían frente a frente.

Este comportamiento puede hacer que las personas se sientan rechazadas, irrespetadas, o acosadas en sus interacciones online. En última instancia, debido a estas dinámicas, los individuos pueden ser disuadidos de participar, lo que afecta nuestra excitante conversación global.

Consecuentemente, motivamos a los usuarios a:

- Comunicarse online con respeto
- Escuchar cuidadosamente a los demás para entender sus perspectivas
- Tomar responsabilidad de sus palabras y acciones
- Mantener la crítica constructiva
- Respetar la diversidad y ser tolerante con las diferencias

Nosotros aceptamos la comunicación total y abierta, y reconocemos la oportunidad única de expresión en el ambiente online. Apoyamos la libertad de expresión y rechazamos la censura. Estos principios no intentan resolver cuáles ideas pueden ser expresadas, pero sí el tono con el cual las comunicaciones son llevadas a cabo”.

## LA ASOCIACIÓN DE LA BARRA DE ABOGADOS AMERICANOS ENTREVISTA AL OMBUDSMAN DE ICANN

El ilustrísimo señor David B. Collier, editor adjunto a cargo del Manejo de Conflictos, entrevistó al Ombudsman de ICANN para un artículo publicado en la Sección de Litigaciones “Manejo de Conflictos” de la revista de ABA en su edición de primavera del 2008. El artículo titulado “Alternativa Interna en la Resolución de Disputas en ICANN” puede ser encontrado en este sitio de url: <http://icann.org/ombudsman/alternative-dispute-resolution-aba-spring08.pdf>.

Este artículo contiene las siguientes observaciones relacionadas a un reporte del Ombudsman que es discutido en la sección de Evaluación de este reporte anual:

**Reporte a la Junta Directiva – Archivo 06-317** es un reporte de 26 páginas resumido a continuación: El solicitante pensó establecer una Estructura Amplia que fue rechazada por el Comité de Consulta Amplia (ALAC). La investigación del Ombudsman le hace creer que el solicitante fue tratado de una manera injusta, tanto como individuo como base sistemática, por medio de un atraso sin razón, error de hecho, negligencia y una falta de razones adecuadas y apropiadas del rechazo. El reporte examina a fondo un análisis ecuánime y clínico de las circunstancias comprendidas en los Estatutos del ICANN, en el Código de Administración de Justicia (2003) y en el Diccionario de Leyes Black. El reporte concluye con recomendaciones a la junta directiva que fueron desarrolladas con ALAC para resolver el problema y prevenir futuras incidencias.

# Evaluación y Recomendaciones

Preguntas de Evaluación	Indicadores de Ejecución	Fuentes de Información	¿Quién la ejecuta?	En curso	Formativo	Resumen
<b>Relevancia</b>						
¿Existe una necesidad actual para la Oficina del Ombudsman?	# de personas que están usando los servicios del Ombudsman (centros de llamadas, website, formatos de quejas, etc.) # y clase de queja # y clase de resoluciones	Análisis de tendencia	Ombudsman	X		
	# y tipo de menciones en los medios enfocados en la Oficina del Ombudsman	Archivos de medios de ICANN	Comunicaciones	X		
	% de quejas en relación a los miembros de la comunidad que están de acuerdo en la necesidad del Ombudsman	Encuestas al consumidor	ICANN			X
	% de quejas en relación a los miembros de la comunidad que conocen de alguna alternativa para resolver quejas si el Ombudsman no existiera	Encuestas al consumidor	ICANN			X
<b>Administración</b>						
¿Tiene la Oficina del Ombudsman suficientes recursos para cumplir con su mandato?	Actividades y resultados completados según lo planificado	Análisis de lo planificado versus las actividades reales y los resultados	Ombudsman		X	
	Percepción de que el Ombudsman tiene suficientes recursos	Entrevistas a la Junta, el personal y el Ombudsman	Ombudsman, ICANN		X	
	Inventario y anotaciones anteriores en los archivos del Ombudsman	Análisis de tendencia usando el sistema de administración de Casos	Ombudsman	X	X	X
<b>Ejecución de Programa</b>						
¿Hasta qué grado el Ombudsman ha establecido una relación efectiva de trabajo?	Con el personal, la Junta, las Agencias de Apoyo, los Registros, los Registrantes y la comunidad de ICANN en general	Entrevistas con las partes interesadas	Ombudsman, ICANN		X	X
¿El personal y la Junta de ICANN tratan asuntos identificados de manera oportuna?	# de casos que requieren la intervención del personal o de la Junta	Revisión del Sistema de Administración de Casos	Ombudsman		x	x
¿Ha habido algún cambio en el comportamiento del ICANN o de un quejoso para evitar litigio?	# de casos resueltos por el Ombudsman que pudieron haber ido a litigio	Revisión del Sistema de Administración de Casos	Ombudsman		x	x
<b>Efectividad de Costos</b>						
¿Ha sido el Ombudsman efectivo con los costos al ejecutar el programa?	Ahorros como resultado de compras de boletos de avión a precios de mayoreo, compras prudentes de equipo, etc.	Revisión de datos financieros	Gerente de Finanzas		X	X
	Mejorías actuales o potenciales, eficiencias, o ahorro en costos en la ejecución de los programas o de la administración en ICANN		Ombudsman	X	X	X
¿Existen alternativas de efectividad en costos?	¿Existen otros modelos del Ombudsman Ejecutivo que ICANN pudiera emplear?	Investigación	Ombudsman	X		

El cuadro en la página 8 es parte del documento Principios de Medición de Resultados Basados en la Gestión Administrativa de la Oficina del Ombudsman o RMAF (<http://icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>). Este documento enfatiza preguntas y criterios de evaluación que proporcionan información acerca de las operaciones de la Oficina. En el período 2007-2008 la Oficina completó proceso de evaluación formativa. Esto ha sido documentado en un número de evaluaciones reportadas en los años anteriores. Las preguntas y criterios resaltadas en el cuadro destacan esas preguntas que serán reportadas este año. En los últimos tres Reportes Anuales he planteado la continua evaluación de preguntas y criterios y, a este punto del ciclo de evaluación, yo creo que ya no debe ser planteado nuevamente.

### 1. ¿Son suficientes los recursos de la Oficina del Ombudsman para cumplir con su mandato?

En marzo del 2007 el Reporte un Mundo de Confianza de la Responsabilidad y Transparencia de ICANN hace los siguientes comentarios con respecto a los Recursos del Ombudsman:

El Ombudsman juega un importante rol dentro de ICANN como un mecanismo alternativo e informal en la resolución de conflictos. Desde su creación éste ha reducido el número de quejas manejadas a través de los canales formales del Comité de Reconsideración. Como la Oficina del Ombudsman continua llegando a la comunidad y aumenta el conocimiento acerca de la función dentro de la comunidad del ICANN, existe la posibilidad distintiva que el número de quejas que se manejen se incremente. El grupo que usa la oficina es la comunidad entera de Internet, pero es actualmente cubierta por un solo Ombudsman que trabaja a tiempo completo y un Ombudsman adjunto que lo cubre en sus vacaciones. Para asegurar la eficacia de la oficina, ICANN podría continuar apoyando al Ombudsman por medio del Ombudsman adjunto y evaluar la posibilidad de reclutar a tiempo completo a un empleado adicional para que proporcione apoyo administrativo a la oficina.

**Recomendación 4.3:** ICANN podría considerar el reforzamiento de la capacidad de la oficina del Ombudsman mediante el reclutamiento de un empleado a tiempo completo que apoyara administrativamente al Ombudsman.

En el 2007-2008 los recursos disponibles en la Oficina del Ombudsman fueron realmente reducidos por la organización, y la Oficina operó sin beneficios de asistencia del Ombudsman adjunto, el señor Herb Waye. El señor Waye ha sido contratado nuevamente para el período 2008-2009; sin embargo éste es un apoyo para el manejo de las quejas y no un apoyo administrativo.

En el 2007-2008 los recursos financieros suministrados a la Oficina del Ombudsman para cumplir con su mandato fueron suficientes.

### 2. ¿Hasta qué grado el Ombudsman ha establecido relaciones efectivas de trabajo?

La Oficina del Ombudsman establece relaciones en cuatro áreas de interés: la comunidad de ICANN; las quejas; la organización de ICANN (la junta directiva y sus contactos, empleados y miembros de las organizaciones de apoyo); y la comunidad de aliados del ombudsman, los profesionales de resolución de conflictos y los académicos. Existe un análisis documentado de dos de estas áreas de interés, la organización de ICANN y las quejas; los otros dos, la comunidad de ICANN y la comunidad de aliados, están evidenciados de manera anecdótica.

En ambos años, 2007 y 2008, la Junta Directiva contrató un consultor para conducir una revisión de “360 grados” de la Oficina del Ombudsman y, entre otras cosas, el desarrollo de relaciones dentro de la organización. Los resultados de la revisión del 2007 no han sido suministrados a la Oficina del Ombudsman. Sin embargo la retroalimentación de parte de la Junta Directiva ha sido positiva. La revisión del 2008 será compartida con la Oficina del Ombudsman.

Las relaciones de las personas que presentan quejas están bien documentadas en la Investigación al Cliente y en la Revisión de Terceras Partes de los Resultados de la Investigación al Cliente (<http://icann.org/ombudsman/program.html>).

Las relaciones de trabajo con la comunidad de ICANN parece ser que están bien establecidas; no obstante la Oficina del Ombudsman está segura de que el acceso a la Oficina por parte de la comunidad durante las Reuniones del ICANN pueden ser mejoradas, en conjunto con los organizadores, mediante la provisión de espacios adecuados de oficinas disponibles para que el Ombudsman se pueda reunir con la comunidad.

Las relaciones con los aliados parece ser que están bien cimentadas y el Ombudsman se mantiene activo en diferentes grupos de Ombudsman, como el Centro Nacional para la Tecnología y la Resolución de Conflictos y el Foro Internacional de Resolución de Disputas Online.

### 3. ¿Están tratando oportunamente los problemas identificados tanto los empleados como la Junta Directiva de ICANN?

En el 2007-2008 ninguno de los asuntos presentados ante la Oficina del Ombudsman requirieron de un reporte formal para presentarse a la Junta Directiva (ver estatuto V, Sección 4.4). Esto indica que los asuntos remitidos a mi atención han sido resueltos usando técnicas alternativas de resolución de conflictos y solventados a tiempo. Sin embargo, por alguna razón, un asunto del año anterior aparece sin ser resuelto. El párrafo siguiente ha sido extraído de la página 75 la Revisión Independiente de la ALAC, cuyo reporte puede ser encontrado en <http://icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>.

#### 7.6 Procedimientos del Ombudsman

El Equipo de Revisión del WCL dio a conocer dos reportes públicos siguiendo las investigaciones realizadas por el Ombudsman al final del 2006 y a principios del 2007. La primera investigación se realizó después de una apelación contra los procedimientos de votación y la segunda estuvo relacionada con el rechazo de una aplicación para status de ALS.

En ambos casos el Ombudsman encontró que ciertos aspectos de los procedimientos de ALAC no eran satisfactorios e hizo diferentes recomendaciones. Particularmente él hizo énfasis en la necesidad de que ALAC actúe más uniforme y rápidamente con respecto a las aplicaciones del ALS. Esas recomendaciones condujeron a realizar cambios tanto en los procedimientos como en los estatutos del ICANN. Con base en las opiniones de los remitentes, nosotros creemos que esas investigaciones y sus subsecuentes reportes crearon un grado de tensión entre algunos miembros de ALAC y el Ombudsman.

Además, nosotros no hemos sido capaces de determinar si el segundo reporte ha sido cerrado con todos los asuntos terminados. Notamos que la Junta de ICANN discutió este reporte durante una teleconferencia en junio del 2007, pero no hemos sido capaces de localizar subsecuente documentación.

## Recomendación

Si hay algunos asuntos pendientes relacionados con el reporte 06-317 del Ombudsman, la Junta debería revisar todas las recomendaciones para asegurarse que éstos han sido resueltos.

Destaco que las recomendaciones hechas por revisadores independientes y los comentarios que tiene ICANN ya han sido respondidos por mis recomendaciones de febrero del 2007. (Ver <http://icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>). Sin embargo estoy enterado que la organización que aplicó ha sido aprobada como un ALS por parte de la ALAC.

### Mi reporte ante el Foro Público de la Asamblea de París expresa:

*“Ahora quiero discutir la necesidad de un círculo de medición entre el rol y la función del Ombudsman y la organización a la que éste sirve.”*

### Se dice que el Ombudsman es:

...un investigador independiente y objetivo de las quejas de las personas contra las agencias de gobierno y otras organizaciones, tanto del sector público como del privado. Después de una justa y profunda revisión, el ombudsman decide si la queja es justificada y hace recomendaciones a la organización para resolver el problema.

El Juez de la Suprema Corte de Justicia de los Estados Unidos Louis Brandeis ha dicho: “La publicidad es justificablemente recomendada como un remedio para las enfermedades sociales e industriales. La luz del sol se dice que es el mejor de los desinfectantes; la luz eléctrica el más eficiente policía.”

En estos dos comentarios se pueden observar las bases de una relación entre el ombudsman y la organización o el estado. El ombudsman actúa como la luz eléctrica por medio del proceso de reporte de recomendaciones. Él ilumina en las áreas oscuras de una injusticia sistemática o individual. Una vez que la luz ha iluminado a los asuntos que se requiere sean resueltos, corresponde a la organización actuar conforme las recomendaciones del ombudsman o rechazarlas. La mayoría de los estatutos del

ombudsman contienen fechas en las que el estado o la organización deben responder al ombudsman y proveer información de cómo las recomendaciones han sido implementadas para resolver injusticias o indicar las razones del por qué las recomendaciones podrían no ser prácticas.

Este proceso de formulación de recomendaciones y respuestas de las entidades que han sido sujetas a las investigaciones formales de un ombudsman, asegura a la comunidad atendida por la entidad y su ombudsman, que los asuntos de los que se tiene preocupación están siendo tratados de una manera justa.

En febrero del 2007, preparé un conjunto de 12 recomendaciones para la Junta Directiva de ICANN (<http://icann.org/ombudsman/documents/report>), destacando lo que yo consideraba que eran pasos importantes para una mejoría sistemática, después de realizar una investigación formal de las prácticas de votación de la ALAC. Me siento decepcionado pues, hasta el 3 de junio del 2008, mi oficina no fue informada acerca de cuáles acciones ha tomado la Junta Directiva de ALAC para implementar esas recomendaciones. Yo sé que una de las recomendaciones ha sido implementada, debido a que un demandante que yo examiné fue tratado injustamente al asignarle un status como si fuera de una Estructura Muy Amplia (At Large Structure). Sr. Presidente, yo confío que el ICANN responderá a mis recomendaciones en un tiempo determinado”.

#### 4. ¿Se ha observado algún cambio en el comportamiento de parte de ICANN o del demandante para evitar el litigio?

A continuación se presenta un extracto del documento Resultados de la Revisión de Terceras Partes sobre la Investigación del Cliente (<http://icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>):

...si el ombudsman no estuvo disponible, subsecuentemente ellos pudieron haber contactado a un abogado o iniciado una acción legal. Respuestas a la pregunta 1.9 muestran que solo cuatro Usuarios contactaron un abogado y tres iniciaron una acción legal. Esto equipara a 66 por ciento de reducción en contactos e iniciaciones debido a la participación del Ombudsman. Extrapolando esta información y asumiendo que esto es representativo para TODOS los Usuarios de la Oficina, es posible determinar que la Oficina puede haber proveído de servicios que condujeron al menos a 66 participantes a no contactar un abogado o a no iniciar una acción legal.  $([85/387]*22=100$  casos con la posibilidad de contactar a un abogado o iniciar una acción legal. Esto

representa una reducción de dos tercios de cada 100 casos posibles que resultaron en 66 “redirecciones”).

Los resultados de la pregunta 1.9 indican fuertemente que es muy probable que la Oficina del Ombudsman crea un valor significativo para el ICANN y su comunidad, especialmente a los miembros registrados. Con algunos esfuerzos adicionales y estudio se podría determinar cuánto valor es ahorrado y/o creado. Esto podría ofrecer a la Oficina la habilidad de proveer un análisis de costo beneficio al ICANN y a la Comunidad. Este curso de acción es altamente recomendado.

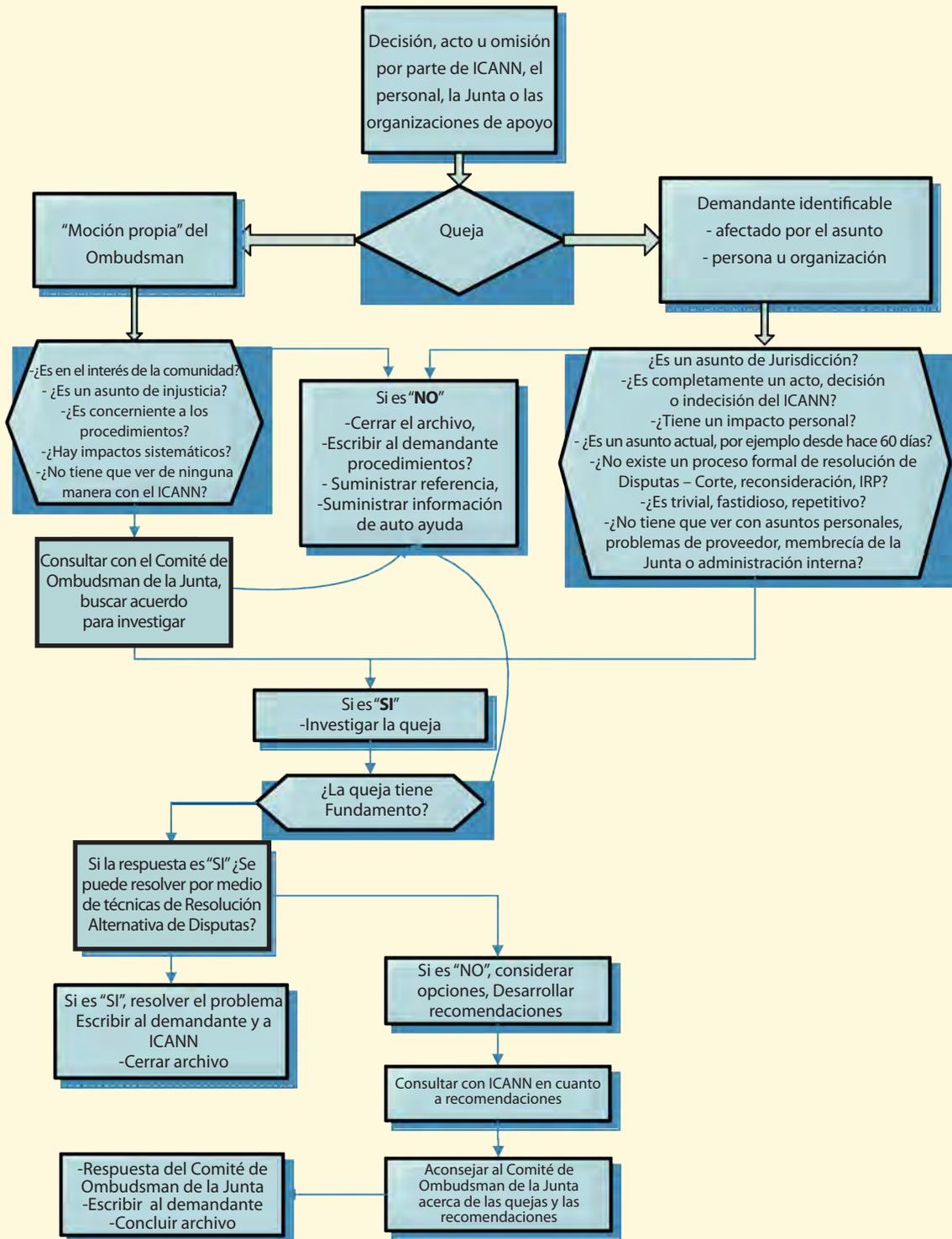
#### 5. ¿Ha sido el Ombudsman efectivo en el costo al desarrollar el programa? - ¿Han existido mejoramientos, eficiencias o ahorros en los costos ya sean reales o potenciales en el desarrollo del programa del ICANN o en la administración?

La Oficina del Ombudsman ha actuado ante las quejas, efectuado referencias, ha proporcionado información sobre auto ayuda, y ha proporcionado recomendaciones como parte de la Alternativa a los procesos de Resolución de Disputas (ADR, por sus siglas en inglés). Estos esfuerzos, en el largo plazo, suministran una operación general más eficiente cuando se provee un servicio profesional de ADR que permite a los empleados, a las organizaciones de apoyo y a la Junta enfocarse en su trabajo principal, en lugar de la resolución de disputas. El número de aplicaciones para reconsideraciones se ha reducido. Las recomendaciones presentadas por la Oficina del Ombudsman sirven para reducir el fervor del conflicto y para mejorar los servicios o los procesos.

La flexibilidad de la Oficina a responder a los asuntos, idiomas, cultura y a un rango de estilos de conflicto, combinados con un amplio espectro de puntos de vista en cuanto a la resolución de conflictos significa que la Oficina ofrece soluciones de una manera sensible, oportuna y relevante, en un tiempo determinado y a la vez, reduciendo relaciones antagónicas entre las partes. No puedo imaginar que pueda existir una manera más eficiente de proporcionar este servicio a la organización y a la comunidad.

La Oficina del Ombudsman se adhiere al sistema general de manejo de resolución de conflictos de ICANN, que incluye al Comité de Reconsideración de la Junta y a la Política Independiente de Revisión. Desde la creación de la Oficina del Ombudsman el número de quejas hechas al Comité de Reconsideración se ha reducido dramáticamente y solo un asunto ha sido elevado hasta el IRP, esto sucedió en el 2008.

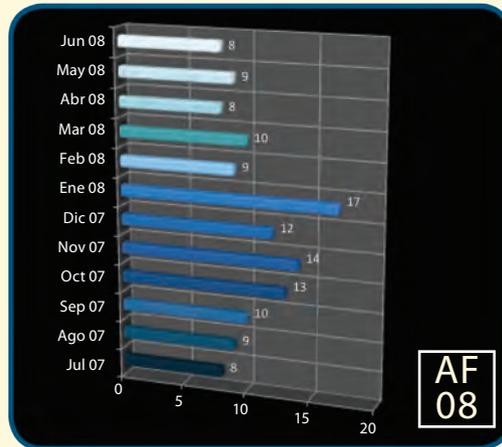
# Modelo de Proceso de la Oficina del Ombudsman



# 2007-2008 Estadísticas del Ombudsman

## Total de Quejas: 127

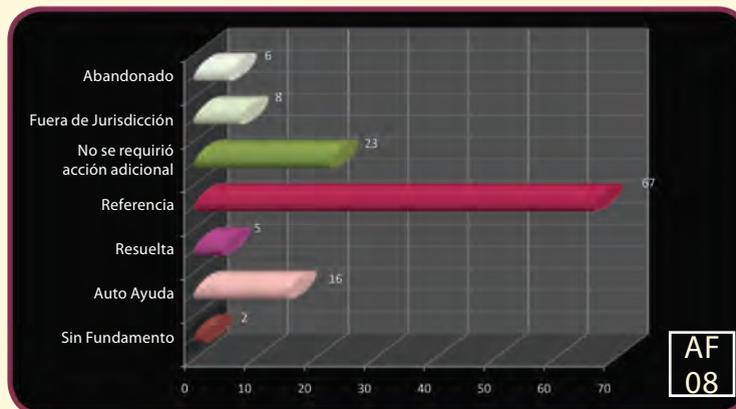
### QUEJAS MENSUALES



### TIPOS DE QUEJAS



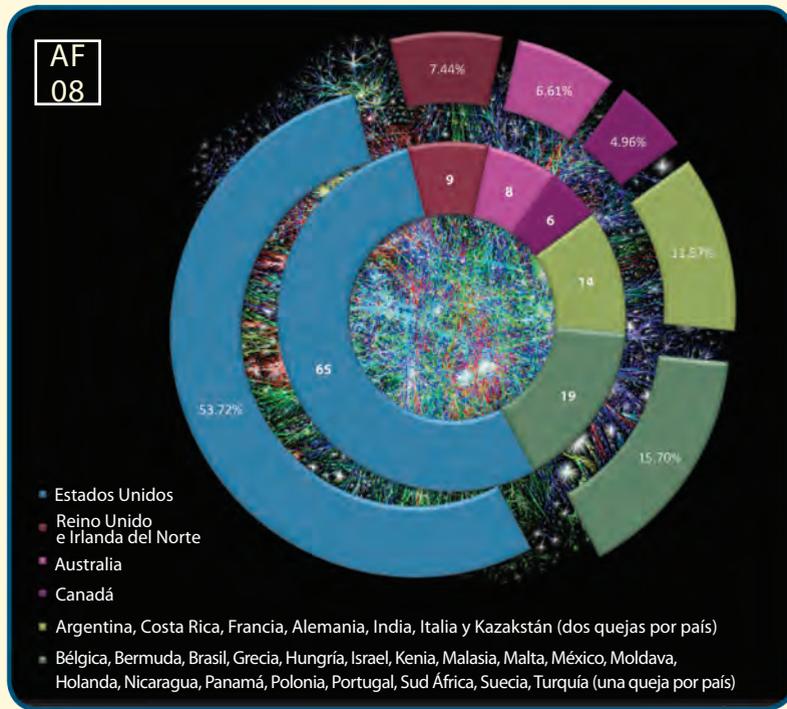
### RESOLUCIÓN DE QUEJAS



# 2007-2008 Estadísticas del Ombudsman

## Total de Quejas: 127

### QUEJAS POR ÁREA GEOGRÁFICA



## Los Valores de esta oficina son:

*El respeto por la diversidad* La Oficina del Ombudsman reconoce y se honra de que los miembros de la comunidad de ICANN provengan de todo el planeta. Esta diversidad implica que la Oficina del Ombudsman respetará que las diferentes culturas perciban las disputas y conflictos a través de diferentes cristales. El ombudsman siempre estará dispuesto a aprender sobre las diferencias culturales al responder a disputas y conflictos.

*Excelencia en la función del ombudsman* La Oficina del Ombudsman se desempeñará como líder, promoviendo y sirviendo de modelo de justicia, igualdad, claridad e innovación y ayudando a que ICANN y la comunidad conozcan mejor la función del Ombudsman. El Ombudsman también se esforzará por asegurar que la Oficina del Ombudsman de ICANN sea considerada como una institución de excelencia entre la comunidad de ombúdsmanes, como la Asociación de Ombudsman, la Asociación de Ombúdsmanes de los Estados Unidos y el Foro de Ombúdsmanes de Canadá. Es mi deseo profundizar en el futuro las relaciones con ombúdsmanes de otras regiones del mundo para reflejar la naturaleza global de los miembros de ICANN.

*Profesionalismo* El ombudsman, al desempeñar sus tareas, mantendrá y será ejemplo de los más altos niveles de conducta profesional y de respeto a la dignidad humana.

*Confidencialidad* Todas las partes, tanto de la comunidad como de ICANN, al proporcionar información al ombudsman, deben sentirse seguros de que la información se tratará con confidencialidad, excepto cuando sea necesario para ayudar a resolver el reclamo.

*Imparcialidad* En absolutamente todas las situaciones, la Oficina del Ombudsman recibirá información de la comunidad sin predisposición hacia el resultado del proceso Alternativo de Resolución de Disputas y sin favorecer a ninguna de las partes en el proceso.

*Independencia* La Oficina del Ombudsman, a fin de mantenerse como un oficial imparcial, será independiente de las estructuras normales del ICANN.



email [ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org)  
web <http://icannombudsman.org>

DESIGN + EDITORIAL    Tanzania S. King



*Marina del Rey* | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA  
T +1 310 823 9358    F +1 310 823 8649

*Brussels* | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM  
T +32 2 234 7870    F +32 2 234 7848