

# Marco de desempeño del ombudsman

## Introducción

Las características de la Oficina del ombudsman y el trabajo que desempeña el ombudsman de ICANN se determinan en el [Artículo V de los estatutos de ICANN](#).

El ombudsman de ICANN es independiente, imparcial y neutral. La función del Ombudsman consiste en desempeñarse como funcionario encargado de la resolución alternativa de disputas (*ADR*), para la comunidad de ICANN que desee presentar un reclamo por una decisión, acto o falta de acción del personal o de la Junta. El propósito de la Oficina es asegurar que se haya tratado con justicia a los miembros de la comunidad de ICANN. El ombudsman se desempeñará como un funcionario imparcial y, empleando técnicas de resolución alternativa de disputas, intentará resolver los reclamos por tratamiento injusto de parte de ICANN.

La Oficina del ombudsman sólo está bajo las órdenes de la Junta directiva de ICANN. El ombudsman no puede removerse de su cargo sin el voto mayoritario del 75% de la Junta. El ombudsman tiene la capacidad de obtener acceso a la totalidad de la documentación, de los archivos, etc. de ICANN, y puede entrevistar al personal y a los miembros de la Junta acerca de temas en relación con la resolución alternativa de disputas.

A fin de promover la comprensión de los temas propios de la comunidad de ICANN, el ombudsman tiene la capacidad de hacer adquirir conciencia de justicia administrativa y de permitir que la comunidad entienda los resultados de casos anteriores similares y anunciar reclamos y resoluciones en una parte especial del sitio web de ICANN. Estos anuncios se realizarán de manera genérica para proteger la confidencialidad y el privilegio de comunicarse con la Oficina del ombudsman.

El ombudsman remitirá un Informe anual a la Junta directiva que será publicado en el sitio web.

El ombudsman realizará en la comunidad de ICANN la correspondiente extensión al público y puesta en conocimiento de los consumidores, a fin de elevar el nivel de comprensión del proceso que realiza el ombudsman y alentar el uso de los procesos de resolución alternativa de disputas.

El ombudsman cumplirá con las [normas de práctica adoptadas por la Asociación de ombudsmans](#).

El ombudsman se desempeñará como líder, promoviendo y sirviendo de modelo de justicia, equidad, claridad e innovación, y ayudando a desarrollar el conocimiento que tienen ICANN y la comunidad sobre su función.

La Oficina del ombudsman se esforzará por obtener su certificación y reconocimiento como miembro de organismos de ombudsmans pertinentes.

## Jurisdicción del ombudsman

Los reclamos que recibirá el ombudsman de ICANN y sobre los cuales tendrá jurisdicción conciernen:

- Decisiones, medidas o falta de acción de uno o más miembros del personal de ICANN,
- Decisiones, medidas o falta de acción de la Junta directiva, que puedan ser inconsistentes con los Artículos de incorporación o con los Estatutos.

El ombudsman no tiene jurisdicción en reclamos concernientes a:

- Asuntos administrativos internos,
- Cuestiones de personal,
- Cuestiones relacionadas con la condición de miembro de la Junta, ni
- Cuestiones vinculadas a las relaciones con los vendedores o proveedores.

El ombudsman puede negar jurisdicción en relación a un reclamo bajo las siguientes circunstancias:

- La persona que realiza el reclamo sabía o debe de haber sabido de la decisión, recomendación, acto u omisión a la que se refiere el reclamo, más de 60 días antes de que el ombudsman reciba el reclamo.
- El asunto principal del reclamo afecta principalmente a una persona que no es quien realiza el reclamo, y quien realiza el reclamo no tiene suficiente interés personal en éste,
- El reclamo es repetitivo, trivial, irritante, frívolo, no sustancial, sino abusivo y no está realizado de buena fe,
- Habiéndose considerado debidamente todas las circunstancias, no es necesaria otra medida del ombudsman para resolver el reclamo,
- El reclamante lo abandona o lo retira por escrito,
- El reclamante deja sin efecto el proceso de resolución alternativa de disputas al optar por un proceso de revisión formal según el [Artículo IV de los estatutos](#), o bien inicia un proceso judicial externo.

## Poderes del ombudsman

El ombudsman debe emplear diversas técnicas de resolución alternativa de disputas para facilitar la resolución justa, independiente, imparcial y oportuna de reclamos efectuados por terceros (o por la propia iniciativa del ombudsman).

El ombudsman no tiene el poder de elaborar, cambiar o anular una norma, decisión, acto u omisión administrativa o de la Junta. El ombudsman no tiene el poder de investigar estos acontecimientos ni de emplear la técnica de resolución alternativa de disputas para solucionarlos.

Cuando, al realizarse la investigación de un reclamo, en la opinión del ombudsman hubo una grave violación a la justicia administrativa o mala administración, el

ombudsman deberá notificar a la Junta directiva de las circunstancias (ver principios básicos de justicia administrativa en el "Código de justicia administrativa 2003" Ombudsman de Columbia Británica, [http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public\\_Reports/Public%20Report%2042.pdf](http://www.ombud.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/Public%20Report%2042.pdf)).

Cuando no exista más oportunidad de aplicar técnicas de resolución alternativa de reclamos o no haya probabilidad de alcanzar una resolución exitosa a través del ombudsman, éste debe aconsejar al reclamante que se sigan los procedimientos formales de revisión.

Si el ombudsman niega jurisdicción, debe informar por escrito su decisión al reclamante.

El ombudsman debe tener el poder de realizar recomendaciones a la Junta directiva con respecto a temas que surjan de los reclamos analizados por él. Cuando se haya realizado una recomendación a la Junta directiva, ésta debe responder al ombudsman dentro de los sesenta días posteriores a la primera reunión de la Junta que se realice después de la recomendación.

## **Confidencialidad**

Todos los asuntos dirigidos al ombudsman deben tratarse como confidenciales. El ombudsman sólo realizará solicitudes o notificaciones al personal y a miembros de la Junta de ICANN sobre la existencia e identidad de un reclamante a los fines de progresar en la resolución del reclamo. El personal y los miembros de la Junta de ICANN tienen que mantener confidencialmente la existencia de un reclamo y la identidad del reclamante, excepto para progresar en la resolución del reclamo.

En términos generales, debido a la naturaleza misma del trabajo de la Oficina del ombudsman, éste *se opondrá* a atestiguar en cualquier proceso que revele información confidencial e informal suministrada al ombudsman durante el curso de una investigación.

## **Recepción de un reclamo**

Todos los reclamos efectuados a la Oficina del ombudsman deben ser por escrito.

La Oficina del ombudsman debe proveer un formulario interactivo en el sitio web para facilitar la presentación de reclamos.

Los reclamos presentados por escrito a la Oficina del ombudsman deben incluir la siguiente información:

- Información sobre el reclamante:
  - Nombre, domicilio, dirección postal, número telefónico, dirección electrónica, nombre de dominio,
- La fecha del acto, omisión o decisión de ICANN y una descripción de ese acto, omisión o decisión,

- Una descripción de los motivos por los que el reclamante tiene suficiente interés en el asunto,
- La naturaleza y los fundamentos del reclamo sobre el acto, omisión o decisión,
- Si corresponde, un resumen del contacto entre el reclamante y el personal o la Junta de ICANN con el asunto,
- Cualquier otra información que el reclamante desee agregar.

### **Procedimiento posterior a la revisión**

Los reclamos efectuados a la Oficina del ombudsman deben tratarse de manera informal, oportuna y confidencial (con excepción de lo antes mencionado). La comunicación con los reclamantes normalmente será por correo electrónico o por teléfono para acelerar el intercambio de información. Cuando la Oficina del ombudsman concluya un reclamo, se le incluirá en una de las siguientes categorías, y el reclamante, cuando sea posible, será notificado por correo electrónico:

- Negación de jurisdicción,
- Rechazado,
- Abandonado,
- No resuelto y tratado según el Artículo IV de los estatutos,
- Resuelto,
- Resuelto, con una notificación a la Junta,
- Resuelto con una recomendación a la Junta.