

Introducción

Tengo el agrado de presentar mi segundo informe anual como el Defensor del Pueblo de la ICANN correspondiente al período del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013.

El fin de este informe se describe 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.

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.

Mi segundo año como Defensor del Pueblo

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 otros documentos. 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 algunas consultas y algunos reclamos tienen soluciones limitadas.

Reclamos comunes

La mayoría de los reclamos recibidos recaen fuera de mi jurisdicción, pero he tenido varios reclamos sobre cuestiones tales como gobernanza y reembolsos de solicitudes de nuevos gTLD. Algunos de ellos 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 relativas a nuevos gTLD

En mi

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 reunirse en persona

Asistí a dos reuniones este año-el momento significó que Durban estuviera fuera del año de la ICANN.

ICANN 45 – Toronto, Canadá

Asistí a

ICANN 46 – Pekín, China

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.

Mis metas para el año fiscal 2013 son las siguientes:

- Seguiré con las actividades de difusión y las medidas para aumentar la accesibilidad
- Seguir aumentando el acceso y la credibilidad del sistema de reclamos
- Finalizar la configuración del nuevo sistema de gestión de casos para modernizar el software existente
- Seguir estableciendo relaciones con la comunidad de Internet, internacionalmente y en Nueva Zelanda
- Desarrollar un protocolo de gestión de reclamos para reclamos sobre mi persona
- Elaborar un manual de oficina para la Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN
- Continuar con el proceso de capacitación, tanto en conferencias internacionales como locales Generar relaciones con los defensores del pueblo a nivel local e internacional