

## **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. <http://www.icann.org/general/bylaws.htm#V>

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 *ADR*, 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 puede anunciar los reclamos y las resoluciones a una porción específica del sitio web del ICANN (<http://www.icann.org/ombudsman/>): (i) para promover un entendimiento de los asuntos en la comunidad del ICANN; (ii) para aumentar el conocimiento de la administración justa; y (iii) permitir a la comunidad ver resultados de casos previos. Estos avisos serán dados de una manera genérica para proteger la confidencialidad y el privilegio de comunicación 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 *ADR*.

El Ombudsman cumplirá con las normas de práctica adoptadas por la Asociación de Ombudsman, cuando sea apropiado. (Ver <http://www.ombuds-toa.org/downloads/TOA%20code-sop.pdf>.)

El Ombudsman se desempeñará como un 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 Ombudsman pertinentes.

### **Jurisdicción del Ombudsman**

El Ombudsman de ICANN recibirá y tendrá jurisdicción sobre reclamos de injusticia concernientes a:

- 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.
- Decisiones, medidas o falta de acción de los grupos de los miembros constitutivos.

El Ombudsman no tiene jurisdicción en reclamos concernientes a:

- Asuntos administrativos internos;
- Cuestiones del personal;
- Asuntos relacionados con el ingreso de miembros a la Junta Directiva, o
- 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 ADR al optar por un proceso de revisión formal según el Artículo IV de los estatutos, o bien inicia un proceso judicial externo.  
<http://www.icann.org/general/bylaws.htm#IV>

### **Poderes del Ombudsman**

El Ombudsman debe emplear diversas técnicas de ADR para facilitar la resolución justa, independiente, imparcial y oportuna de reclamos.

El Ombudsman no tiene el poder de elaborar, cambiar o anular una política, decisión, acto u omisión administrativa o de la Junta. El grado de una queja es hecho al relacionar una política, decisión, acto u omisión administrativa o de la Junta; el Ombudsman no tiene el poder de investigar estos acontecimientos ni de emplear las técnicas de ADR para solucionar la queja.

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 debe notificar las circunstancias a la Junta Directiva.

Cuando no exista más oportunidad de aplicar ADR 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 su decisión por escrito al reclamante.

El Ombudsman puede realizar recomendaciones a la Junta Directiva con respecto a temas que surjan de los reclamos analizados por él. En el caso de que el Ombudsman haga recomendaciones a la Junta Directiva al grado de que la Junta estime que es apropiado y posible, la Junta deberá intentar responder a la recomendación del Ombudsman dentro de los sesenta días posteriores a la reunión de la Junta en la que se recibió dicha recomendación.

### **Confidencialidad**

Todos los asuntos dirigidos al Ombudsman deberán tratarse como confidenciales. El Ombudsman también deberá tomar todos los pasos necesarios para preservar la privacidad de, y evitar dañar a, aquellas partes no envueltas en la queja que está siendo investigada por el Ombudsman.

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 con el fin de progresar en la resolución del reclamo. El Ombudsman tomará todas las medidas razonables que son necesarias para asegurar que si el personal y los miembros de la Junta se han enterado de la existencia e identidad de un quejoso, estén de acuerdo en mantener el carácter confidencial de dicha información, excepto cuando es necesario para progresar en la resolución de una queja.

El Ombudsman tiene el derecho de tener acceso a (pero en no publicar si es confidencial) toda la información y récords del personal de ICANN y sus cuerpos constituyentes para permitir una evaluación documentada de la queja y para asistir en la resolución de disputas cuando sea posible. Comunicaciones privadas e internas que no son distribuidas por medio de sitios web pueden ser definidas como confidenciales por quien está proporcionando dicha información y récords. Nada detendrá al

Ombudsman de manejar información que él considere es confidencial si él piensa que es apropiado hacerlo.

En términos generales, debido a la naturaleza misma del trabajo de la Oficina del Ombudsman, éste *se opondrá* a atestiguar en cualquier proceso en el que pudiera revelar 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 proveerá 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 que expliquen 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.

Si el Ombudsman piensa iniciar una investigación de una “moción propia”, para que ésta sea apropiada, el Ombudsman deberá pedir autorización para ello a un comité de la Junta que será determinado por la Junta Directiva. El comité podrá determinar si, basado en la información proporcionada por el Ombudsman y cualquier otra información obtenida por el comité, dicha investigación de una “moción propia” es sancionada por el comité y por lo tanto si el Ombudsman está autorizado o no a proceder con esa investigación. (Ver el flujo grama del proceso de queja anexo).

### **Procedimiento Interno de Justicia**

Antes de transmitir un borrador completo de un reporte a la Junta Directiva el Ombudsman deberá primero dar a los departamentos, comité, organización e individuo(s) relevantes de ICANN la oportunidad para revisar, responder y ofrecer observaciones al borrador. El Ombudsman tomará en cuenta las observaciones generadas por este Procedimiento Interno de Justicia en la preparación de un reporte final para la Junta. Los departamentos, comité, organización o individuo(s) relevantes

intentarán responder al Ombudsman, o pedirán una extensión para responder, dentro de los 30 días siguientes al día en el que se recibió el borrador del reporte.

### 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:

- **Resuelto:** Cuando el asunto que el quejoso trajo al Ombudsman ha sido resuelto entre las partes a satisfacción del Ombudsman.
- **Mejoramiento del Sistema:** se da cuando en el curso de una investigación el Ombudsman hace una recomendación al ICANN (ya sea de manera informal o mediante reporte a la Junta) en la que el Ombudsman crea que ello conducirá a incrementar la justicia de un proceso.
- **Referencia:** Se presenta cuando una queja no está dentro de la jurisdicción del Ombudsman y el quejoso ha a) sido pasado a la responsabilidad directa de un miembro del personal del ICANN, o b) dado un punto de referencia fuera del ICANN, como la Oficina de Justa Comercialización.
- **Auto-ayuda:** Se da cuando el contacto solo requiere la transmisión de una información permitiendo al quejoso auto habilitarse para tratar el asunto del contacto por sí mismo (por ejemplo la información encontrada en algunas páginas web del ICANN).
- **No Acción Adicional Requerida:** El Ombudsman puede comenzar los pasos iniciales en el manejo de un asunto y después encontrar que no se requiere acción adicional debido a las circunstancias (por ejemplo cuando la crítica puede ser relacionada con un asunto que es sensible al tiempo, o cuando se evalúa la crítica puede no merecer investigación por ser trivial).
- **Declinación de Jurisdicción:** El Ombudsman puede declinar jurisdicción, tal como lo describe el Marco de Desempeño del Ombudsman, en asuntos relacionados por ejemplo al cumplimiento oportuno de una queja, a la falta de interés del personal, trivialidad, molestia, etc., o en circunstancias donde el quejoso eleva la queja a un proceso formal apegado el Artículo IV de los Estatutos de ICANN.
- **Sin Fundamento:** Cuando el Ombudsman investiga una queja y determina que el asunto presentado al Ombudsman no tiene fundamento.
- **Retiro:** Se presenta cuando un quejoso notifica al Ombudsman que la queja no necesita seguir su curso.
- **Abandono:** Se da cuando un quejoso cesa a estar envuelto en el proceso del Ombudsman sin informarle al Ombudsman.
- **Sin resolverse y elevado por el quejoso conforma al Artículo IV de los Estatutos.**

- **Resuelto con Notificación a la Junta.**
- **Resuelto con Recomendación para la Junta.**

