

Oficina del Defensor del Pueblo

# INFORME ANUAL

1 de julio de 2016 – 30 de junio de 2017

# ÍNDICE

3 PROPÓSITO DE ESTE INFORME

4 RESUMEN EJECUTIVO

6 INFORME SOBRE ACTIVIDADES: FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

7 GESTIÓN DE CASOS

11 SUPERVISIÓN DEL ENTORNO

12 DIFUSIÓN Y ALCANCE

13 PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE  
COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

14 PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA  
ANTIACOSO

15 DESARROLLO PROFESIONAL

16 SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN

17 DE CARA AL FUTURO

# PROPÓSITO

## **EL PROPÓSITO DE ESTE INFORME SE DESCRIBE EN LOS ESTATUTOS:**

la oficina del defensor del pueblo deberá publicar anualmente un análisis consolidado de los reclamos y las resoluciones del año, de conformidad con las obligaciones y las cuestiones de 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 puedan tomarse para minimizar reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.

# RESUMEN EJECUTIVO

## El año fiscal 2017 fue un año atareado para la Oficina del Defensor del Pueblo, con un nuevo Defensor del Pueblo en funciones, así como su nuevo rol formal en el proceso de solicitud de reconsideración.

Después de diez años como Defensor del Pueblo adjunto, asumí el rol de Defensor del Pueblo el 27 de julio de 2016. Poco después, con la adopción de los nuevos Estatutos de la ICANN en octubre, el alcance de la Oficina del Defensor del Pueblo se amplió a fin de incluir un rol formal adicional dentro del proceso de solicitud de reconsideración.

Durante mi primer año en el cargo, mi objetivo principal ha consistido en cambiar la dirección del enfoque de la Oficina del Defensor del Pueblo hacia la comunidad de la ICANN. Fui inspirado a realizar este cambio en parte por la aprobación de la Junta Directiva de los Estándares de Comportamiento Esperado revisados de la ICANN, lo que generó mucha conversación en la comunidad respecto del hostigamiento, el acoso sexual, el comportamiento inadecuado y la falta de respeto en línea y en persona. Asimismo, la disminución de las cuestiones activas relativas al Programa de Nuevos gTLD había liberado tiempo y recursos dentro de la Oficina del Defensor del Pueblo, lo que creó espacio y capacidad disponibles para que pudiera comenzar activamente a promover la Oficina del Defensor del Pueblo como un recurso para la comunidad que brinde respaldo a su servicio a medida que ingresamos en una nueva etapa de transición y renovación.

### ENFOQUE EN LA PARTICIPACIÓN

Durante el año pasado, participé en la comunidad de la ICANN en cada una de sus tres reuniones. Fuera de dichas reuniones, mis interacciones proactivas se han centrado principalmente en las comunidades de la Organización de Apoyo para Nombres Genéricos (GNSO) y At-Large y, en menor grado, en el Comité Asesor Gubernamental (GAC) y algunos de sus grupos de trabajo. Esto se debe a la tendencia de At-Large y de la GNSO de estar más accesibles inmediatamente fuera de las fechas de reuniones de la ICANN mediante la coordinación con su liderazgo y los coordinadores de enlace de la organización de la ICANN.

La organización de la ICANN es un socio importante para mí en mi trabajo y mis investigaciones, y he dedicado el año a alimentar activamente las relaciones vitales entre la Oficina del Defensor del Pueblo y la organización de la ICANN. Visité dos de las oficinas regionales de la ICANN (Estambul y Singapur) y un centro de relacionamiento de la ICANN (Washington D.C.) durante el año pasado, y he aprovechado la oportunidad de llevar a cabo sesiones de orientación para el personal que trabaja en la oficina y en forma remota. También trabajé en la oficina de Los Ángeles varias veces el año pasado y, conjuntamente con el personal de Recursos Humanos de la ICANN, llevé a cabo sesiones de orientación para nuevos empleados en cada oportunidad.

El Grupo de Trabajo Intercomunitario (CCWG) para la Mejora de la responsabilidad de la ICANN, al continuar con el Área de Trabajo 2, ha ofrecido una excelente oportunidad para que la Oficina del Defensor del Pueblo participe estrechamente con la comunidad. Sigo participando como observador en ocho de los subgrupos del CCWG: Jurisdicción, Diversidad, Responsabilidad del personal, Revisión del proceso de participación cooperativa, Derechos humanos, Transparencia, Pautas de buena fe, y Defensor del Pueblo. Cabe destacar que el subgrupo sobre el Defensor del Pueblo llevó a cabo una revisión externa de la Oficina del Defensor del Pueblo, tarea que fuera delegada por el segundo Equipo de Revisión sobre Responsabilidad y Transparencia.

# RESUMEN EJECUTIVO (cont.)

## AGILIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Una de mis primeras acciones fue reemplazar el sistema de gestión de casos, que ya tenía diez años, por un producto nuevo, compatible con la tecnología actual y más fácil de usar para la generación de informes estadísticos. El nuevo sistema de gestión de casos brinda seguridad al almacenar datos en un servidor externo seguro, el cual protege la confidencialidad de los datos sin necesidad de contar con un servidor independiente para mantener los datos internamente.

El año pasado fui el único profesional en esta oficina. A medida que el trabajo del CCWG sobre Responsabilidad progrese a lo largo del año entrante, el rol de la Oficina del Defensor del Pueblo será vuelto a evaluar y, cuando eso finalice, procederé a cubrir la vacante de la posición de Adjunto que yo ocupaba anteriormente.

## OTRAS CUESTIONES

La Oficina del Defensor del Pueblo también tiene la facultad de investigar cuestiones sistémicas. El año pasado no realicé ninguna investigación sistémica, si bien estoy supervisando estrechamente varias solicitudes de la comunidad para nuevos gTLD que han estado sujetas a varios mecanismos de responsabilidad que han afectado la delegación oportuna de las cadenas de caracteres. La ICANN y la Junta Directiva están abordando de manera activa estas solicitudes de la comunidad relacionadas con nuevos gTLD.

### **Herb Wayne**

Defensor del Pueblo de la ICANN

[www.icann.org/ombudsman](http://www.icann.org/ombudsman)

[www.facebook.com/ICANNOmbudsman](https://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**

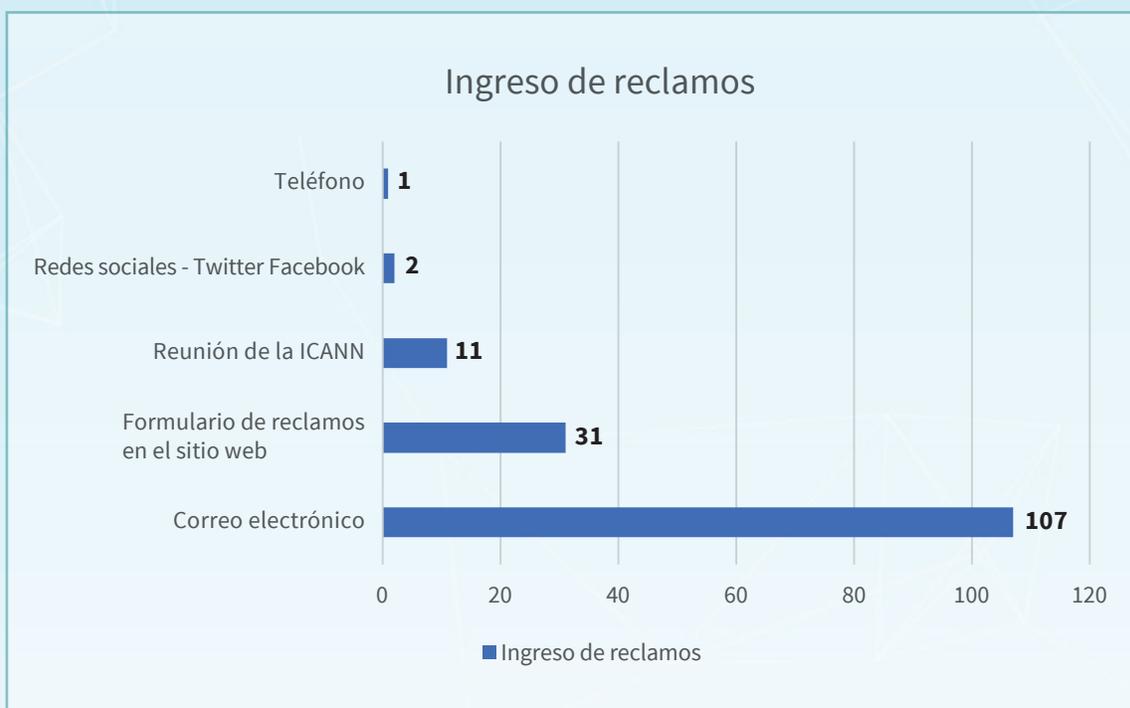
# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## GESTIÓN DE CASOS



La Oficina del Defensor del Pueblo recibió 190 reclamos de julio de 2016 a junio de 2017. Más del 70 % de dichos reclamos estaba fuera de la jurisdicción del Defensor del Pueblo, lo que requería una respuesta pero ninguna acción. Todos los reclamos son respondidos dentro de las 24 a 48 horas.

Hubo 51 reclamos jurisdiccionales que requirieron intervención, investigación o algún tipo de participación activa del Defensor del Pueblo (clasificados como Otros). De estos reclamos, todos menos doce casos han sido resueltos. Siete de los casos sin resolver están en suspenso, lo que significa que están a la espera de la finalización de algún proceso que inició la ICANN para resolver la cuestión o están sujetos a un mecanismo de responsabilidad formal tal como un proceso de reconsideración. Los cinco casos restantes son cuestiones que aún requieren la participación activa del Defensor del Pueblo.



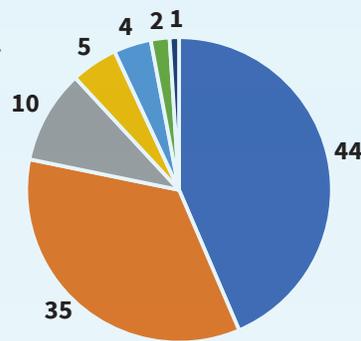
*Ya no existe un vínculo directo entre el formulario de reclamos en línea y el sistema de gestión de casos. Esto permite que la Oficina del Defensor del Pueblo filtre las presentaciones de reclamos accidentales, de spam o de prueba e impide un aumento descontrolado en el ingreso de casos debido a campañas grupales a las que la oficina ha estado sujeta en el pasado. Esta capacidad de filtrado probablemente resulte en una leve reducción en el ingreso de casos para el período de generación de informes del año fiscal 2017.*

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## 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



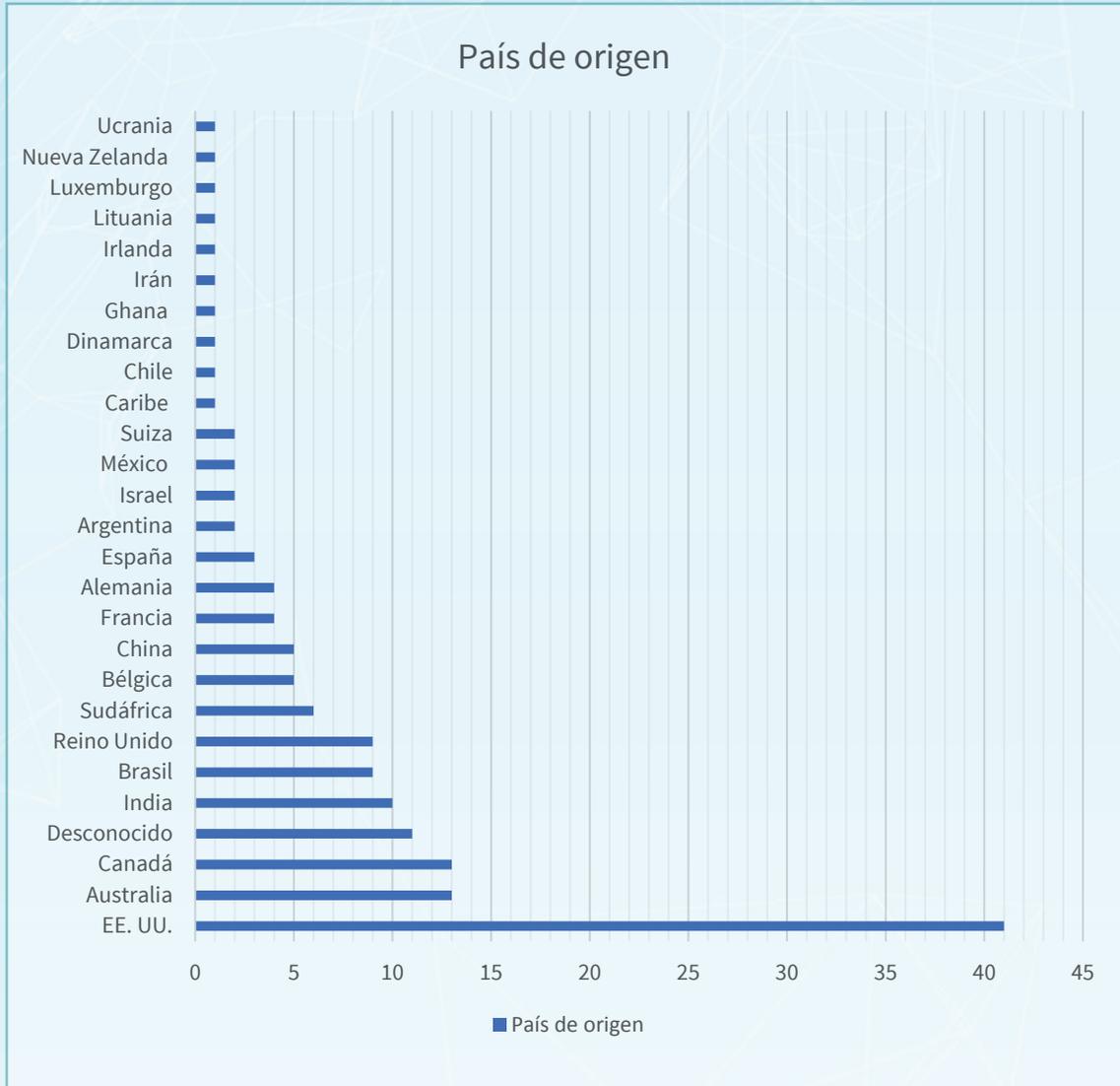
- Cuestiones de consumidores respecto de nombres de dominio
- Cuestiones de registro/registrador
- Cuestiones de WHOIS/RDAP
- Contenido en sitio web
- Ciberocupación
- Fraude
- Spam

### Casos jurisdiccionales



- Otros - Se requiere intervención del Defensor del Pueblo
- Abuso verbal
- Cuestiones sobre nuevos gTLD
- Disputas internas SO/AC
- Cuestiones de privacidad
- Revisión de reconsideración

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)



# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)



# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## SUPERVISIÓN DEL ENTORNO



La supervisión del entorno se realiza en línea, en teleconferencias y en persona en las tres reuniones regionales de la ICANN y en varias reuniones de organizaciones de apoyo y comités asesores celebradas a lo largo del año. Por ejemplo, participo como observador en muchos de los grupos y subgrupos de trabajo del CCWG sobre Responsabilidad, lo que permite aumentar el conocimiento de la Oficina del Defensor del Pueblo y me permite participar directamente con la comunidad. También superviso las listas de correo electrónico de grupos de trabajo y grupos de la comunidad donde se me ha informado que existe un comportamiento inadecuado o irrespetuoso entre los miembros del grupo.

### ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LAS REUNIONES ICANN57, ICANN58 E ICANN59

- **Horario de la oficina del Defensor del Pueblo durante la reunión**
  - 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

Además de mis actividades regulares y disponibilidad en las reuniones de la ICANN, también me aseguro de asistir a sesiones de partes interesadas comerciales como una oportunidad de aprendizaje y como una oportunidad para que registratarios, registradores, registros y sus partes interesadas y participantes sepan de mi interés en sus actividades. Creo que esto es importante porque muchos de los reclamos no jurisdiccionales que recibo se relacionan con disputas comerciales respecto de la registración de dominios.

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## DIFUSIÓN Y ALCANCE



El área de difusión y alcance ha sido central para la oficina en el año fiscal 2017, tanto para expandir el conocimiento sobre el rol del Defensor del Pueblo dentro de la comunidad como para promover y analizar los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN. A continuación se muestra una lista de los eventos de difusión y alcance que se centran en el rol del Defensor del Pueblo o promueven los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN.

### ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y ALCANCE EN EL PERIODO FISCAL 2017

- Tres sesiones de orientación con el Defensor del Pueblo para el personal de la oficina de la ICANN en Los Ángeles
- Sesión de orientación con el Defensor del Pueblo para el personal de la oficina de la ICANN en Singapur y dentro de la región después de la reunión ICANN57
- Sesión de orientación con el Defensor del Pueblo para el personal de la oficina de la ICANN en Estambul y dentro de la región antes de la reunión ICANN59
- Sesión de orientación con el Defensor del Pueblo para el personal de la oficina de la ICANN en Washington, junto con sesión de capacitación de la IOA
- Comentarios de apertura en la sesión del Grupo de Trabajo sobre Seguridad Pública (PSWG) del GAC durante la reunión ICANN57
- Reunión de trabajo con los representantes del Comité Europeo ante el GAC durante la reunión ICANN57
- Comentarios de apertura durante la reunión pública de la GNSO en la reunión ICANN57
- Comentarios de apertura en los foros públicos de las reuniones ICANN57 e ICANN58
- Comentarios de apertura en la teleconferencia mensual de la NARALO
- Comentarios de apertura en el evento NARALO/ARIN realizado en Nueva Orleans
- Comentarios de apertura en el Foro de la GDD realizado en Madrid
- Comentarios de apertura en la teleconferencia mensual de la ccNSO
- Comentarios de apertura en la sesión del Grupo de Trabajo para el PDP sobre RDS/WHOIS en la reunión ICANN59

También me comunico con partes interesadas y otros a través de publicaciones en blogs, Facebook y Twitter. Los temas recientes incluyeron los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad.



[www.facebook.com/ICANNOmbudsman](http://www.facebook.com/ICANNOmbudsman)



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

Blog: [icann.org/news/blog](http://icann.org/news/blog)

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN



La Junta de la ICANN adoptó una versión actualizada de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en junio de 2016. La organización y la comunidad de la ICANN han usado estándares similares durante aproximadamente diez años. Gracias a la adopción de la versión actualizada, noté la oportunidad de reforzar mi objetivo de promover el comportamiento adecuado y respetuoso, y vincular los Estándares de Comportamiento Esperado con la nueva Política Antiacoso de la Comunidad para reafirmar el derecho de todos a un entorno seguro, respetuoso y libre de acoso.

### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

 <p><b>Actuar</b> 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.</p>	 <p><b>Adherirse</b> a políticas de conflicto de interés de la ICANN.</p>	 <p><b>Tratar</b> 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.</p>	 <p><b>Respetar</b> 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.</p>	
 <p><b>Proteger</b> los activos de la organización y asegurar su uso eficiente y eficaz.</p>	 <p><b>Actuar</b> en forma justa y de buena fe con los demás participantes en el proceso de la ICANN.</p>	 <p><b>Conducirse</b> de acuerdo con las políticas de la ICANN.</p>	 <p><b>Apoyar</b> 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.</p>	 <p><b>Escuchar</b> 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.</p>
 <p><b>Trabajar</b> 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.</p>	 <p><b>Promover</b> 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.</p>	 <p><b>Facilitar</b> la transparencia y la apertura al participar en los procesos de desarrollo de políticas y toma de decisiones.</p>	 <p><b>Actuar</b> 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.</p>	

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

Con el apoyo de la Junta Directiva de la ICANN, la organización de la ICANN y muchas de sus organizaciones de apoyo y comités asesores (SO/AC), a lo largo del año me han ofrecido la oportunidad de presentar comentarios iniciales en los foros públicos de las reuniones ICANN57 e ICANN58, varias sesiones de trabajo de SO/AC, reuniones en línea y varios eventos patrocinados por la ICANN. El enfoque de mis comentarios de apertura se relaciona directamente con los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad como recordatorio de que nuestro objetivo es el diálogo constructivo y respetuoso en un ambiente seguro.

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA ANTIACOSO

La Junta Directiva de la ICANN aprobó una resolución unánime en la reunión ICANN58, la cual implementa eficazmente la nueva Política Antiacoso de la Comunidad de la ICANN que no solo respalda los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN sino que también brinda a los miembros de la comunidad un recurso si consideran que han sido testigos, o creen que son víctimas de acoso o comportamiento inadecuado.

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 o es posiblemente inoportuno, el solo hecho identificar el comportamiento como ofensivo o inadecuado generalmente resulta en un cambio en el comportamiento, y muy probablemente, en una disculpa.

El rol del Defensor del Pueblo al tratar el comportamiento inadecuado o el hostigamiento es, en primer lugar y primordialmente, abordar la cuestión de la manera más informal posible según las circunstancias. Hay claramente una secuencia de gravedad que debe ser tomada en cuenta. El Defensor del Pueblo no tratará un comentario inadecuado de la misma forma que una acusación de acoso u hostigamiento sexual. Un reclamo puede requerir una intervención informal, y el próximo puede requerir la participación de los organismos encargados del cumplimiento de la ley. El Defensor del Pueblo también tendrá en cuenta si el motivo del reclamo es un único evento o un comportamiento recurrente.

La política también autoriza al Defensor del Pueblo a imponer sanciones sobre un ofensor si lo considerase necesario. Si bien se consideran como una acción de último recurso, las sanciones sirven para recordarles a los participantes de la comunidad que deberán ser responsables de sus acciones y que puede haber repercusiones por un comportamiento hostigador. Con una extensa trayectoria en capacitación sobre acoso e implementación de políticas, comprendo no solo el impacto que el acoso tiene en una organización, sino lo más importante aún, que es el frecuente impacto devastador que tiene sobre la víctima. No hay lugar para acoso, hostigamiento ni ningún otro tipo de comportamiento inapropiado en el mundo de hoy en día.

**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](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy).

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## DESARROLLO PROFESIONAL



Sigo siendo miembro de tres organizaciones de defensores del pueblo: la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo (IOA), el Foro de Defensores del Pueblo de Canadá (FCO) y el Instituto Internacional de Defensores del Pueblo (IOI). El año pasado asistí a las asambleas generales de las tres organizaciones, en las cuales participaron oradores clave y hubo oportunidades de desarrollo profesional y creación de redes de contactos.

Asimismo, deseo destacar que para ser responsable fiscalmente he intentado coordinar el desarrollo profesional con actividades de difusión y alcance, reuniones regionales de la ICANN o eventos similares. Por lo tanto, después de la reunión ICANN57 celebrada en Hyderabad, India, asistí a la Conferencia Mundial del IOI en Bangkok, Tailandia, seguida de una visita a la oficina de la ICANN ubicada en Singapur para llevar a cabo una sesión de orientación con el Defensor del Pueblo dirigida al personal regional.

De manera similar, antes de la reunión ICANN59 en Johannesburgo, Sudáfrica, llevé a cabo una sesión de orientación con el Defensor del Pueblo para la organización de la ICANN en Estambul, Turquía. También aproveché un seminario sobre desarrollo profesional de la IOA en Alexandria, Virginia, para llevar a cabo una sesión de orientación con el Defensor del Pueblo junto al personal de la ICANN en Washington, D.C. En tres ocasiones, he coordinado visitas a la oficina de la ICANN en Los Ángeles con sesiones de orientación con el Defensor del Pueblo dirigida a los nuevos miembros del personal.

# SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN

**En octubre de 2016, con la adopción de los nuevos Estatutos de la ICANN, el alcance de la Oficina del Defensor del Pueblo se amplió a fin de incluir un rol formal adicional en cuanto a las solicitudes de reconsideración.**

Pueden encontrar la definición completa del rol en el [Artículo 4](#), sección 4.2 de los nuevos Estatutos de la ICANN, pero para expresarlo de manera simple, ahora se le solicita al Defensor del Pueblo revisar y considerar solicitudes de reconsideración y brindar una evaluación sustancial al Comité de Mecanismos de Responsabilidad de la Junta Directiva de la ICANN para su revisión y consideración. El Defensor del Pueblo puede recusarse del proceso si anteriormente hubiera adoptado una postura sobre la cuestión o ha participado de algún modo en ella.

La incorporación de un rol formal como éste a la informalidad convencional del marco de acción del Defensor del Pueblo presenta ciertos desafíos. El Defensor del Pueblo debe elegir cuidadosamente entre recusarse o proceder con la revisión. Para ser justo con los miembros de la comunidad que pueden verse implicados en futuras solicitudes de reconsideración, debo formular la siguiente pregunta: Si el Defensor del Pueblo puede recusarse si ya ha adoptado una postura, entonces, ¿en qué medida esto puede afectar la participación del Defensor del Pueblo antes o después de una Solicitud de Reconsideración? Es una cuestión sobre la que tenemos que pensar detenidamente.

Deseo remarcarle a la comunidad de la ICANN que esta participación formal se hará de manera profesional e imparcial, lo que no debería excluir la participación informal en la Oficina del Defensor del Pueblo (si lo permite la [sección 5.3a](#) de los Estatutos) si el miembro de la comunidad desea, en cualquier momento, presentar cualquier cuestión ante el Defensor del Pueblo en virtud del [Artículo 5](#) de los Estatutos.

## DE CARA AL FUTURO

**Varias cuestiones permanecen en la mira de la Oficina del Defensor del Pueblo. Mantener un alto perfil sobre los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad seguirá siendo una prioridad.**

Si bien es mi deseo que haya una disminución en los reclamos, se espera un incremento a medida que la comunidad tenga más conocimiento de la necesidad y la importancia de un entorno seguro y libre de acoso. Espero que los miembros también se sientan más cómodos al informar incidentes ante mi oficina a medida que promuevo una política informal y a puertas abiertas.

Si bien el Programa de Nuevos gTLD avanza sin problemas en la mayoría de los aspectos, aún enfrenta dificultades respecto de algunas solicitudes de la comunidad. Espero que la revisión impuesta por la Junta Directiva se realice y publique a la brevedad, con resultados positivos que permitan el avance de este tema para todas las partes implicadas.

Varios reclamos surgieron del ALAC y de la GNSO, a partir de la ambigüedad en las diversas versiones de los Estatutos, reglas de procedimiento y cartas orgánicas. Espero tener una oportunidad para debatir con los líderes la importancia de la uniformidad y claridad a medida que muchos de los grupos proceden con las revisiones de sus diversos documentos. En general, se genera confusión cuando personas o equipos de liderazgo deben interpretar lo que está escrito en vez de simplemente aplicarlo.

Por último, espero mantener las muchas relaciones productivas que he generado durante el año pasado y seguir creando y fomentando nuevas relaciones. Creo profundamente que las relaciones son el alma de una comunidad y, dado que mi rol principal se centra en interacciones entre la comunidad, la Junta Directiva, la organización de la ICANN y sus equipos de apoyo, seguiré haciendo todo lo que esté a mi alcance para que la ICANN sea un entorno seguro, diverso y libre de acoso en el cual todos puedan disfrutar plenamente de participar.

# ICANN OFICINAS

## SEDE CENTRAL

12025 Waterfront Drive  
Suite 300  
Los Ángeles, CA 90094-2536,  
Estados Unidos  
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 7400

**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](mailto: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  
ICEA Building, Kenyatta Avenue  
PO BOX 15168-00400  
Nairobi, Kenia  
Teléfono: +254 (0)20 5157029  
Fax: +254 (0)20 5157001

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

## CENTROS DE COLABORACIÓN

**Asunción, Paraguay**  
CELILAC en SENATICs Complejo  
Santos E2 - Gral. Santos 1170  
c/ Concordia

**Cairo, Egipto**  
Km 28, Cairo Alex Desert Rd.  
Smart Village, NTRA, B4 Bldg.  
Giza, Egipto

**Seúl, Corea**  
11F Platinum Tower  
398 Seocho-daero, Seocho-gu  
Seúl 06619  
República de Corea  
Teléfono: +82 2 405 6592  
Fax: +82 2 405 6593