



OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

# INFORME ANUAL

1 DE JULIO DE 2021 – 30 DE JUNIO DE 2022

UN MUNDO, UNA INTERNET

# ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| Propósito de este informe   | 3  |
| Resumen ejecutivo   | 4  |
| Informe sobre actividades: Funciones del Defensor del Pueblo                      | 5  |
| Gestión de casos  | 6  |
| Supervisión del entorno   | 13 |
| Difusión y alcance  | 14 |
| Promoción y cumplimiento de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN | 15 |
| Desarrollo profesional  | 18 |
| Solicitudes de reconsideración  | 19 |
| De cara al futuro   | 20 |

## PROPÓSITO DE ESTE INFORME

El Propósito de este informe se describe en el Artículo 5, Sección 5.5 de los Estatutos de la ICANN: 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 e inquietudes pertinentes en materia de confidencialidad. Este informe anual deberá incluir una descripción de las tendencias o los elementos comunes de los reclamos recibidos durante el período en cuestión, además de las recomendaciones para los pasos que pueden seguirse a fin de minimizar los reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.

# RESUMEN EJECUTIVO

## La Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN se complace en presentar su Informe Anual de 2022.

En las reuniones del año fiscal 2022 se retomaron las reuniones presenciales tras la reducción de las restricciones debido a la pandemia de COVID-19. Mientras la ICANN cumple 24 meses de funcionamiento virtual, la Oficina del Defensor del Pueblo se está adaptando para combinar la nueva norma de funcionamiento en línea y las reuniones a distancia (a través de Zoom) con un nuevo formato híbrido que combina la participación presencial y virtual, como se demostró en el Foro de la Comunidad de marzo de 2022 y el Foro de Políticas de junio de 2022, tras la Reunión General Anual (AGM) totalmente virtual en otoño de 2021.

El equipo del Defensor del Pueblo formado por Herb Waye (Defensor del Pueblo) y Barbara Curwin (Defensora del Pueblo Adjunta) mantuvo una presencia activa en línea en la AGM: el Defensor del Pueblo asistió en persona a las reuniones del Foro de la Comunidad y del Foro de Políticas, mientras que la Defensora del Pueblo Adjunta asistió a ambas de forma virtual, para dotar de personal a la oficina virtual. Los objetivos principales de la Oficina del Defensor del Pueblo siguen enfocados en la diversidad, la inclusión y la equidad, promover un entorno libre de acoso y dar a conocer los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en la comunidad y exigir su cumplimiento.

A medida que las organizaciones de todo el mundo volvían a las prácticas de trabajo convencionales y presenciales, las oportunidades de desarrollo profesional para el equipo del Defensor del Pueblo se fueron reduciendo a medida que las organizaciones profesionales de defensoría del pueblo intentaban adaptarse de nuevo a una nueva forma de llevar a cabo su actividad. De hecho, un programa de certificación con la Facultad de Derecho Osgoode Hall de la Universidad de York, en el que estaban inscritos tanto el Defensor del Pueblo como la Defensora del Pueblo Adjunta, se canceló a último momento. Lamentablemente, no hubo más oportunidades durante el resto del año fiscal. No obstante, el desarrollo profesional continúa a través de la conferencia anual de la Asociación Internacional Defensores del Pueblo y las oportunidades de capacitación mensuales.

El equipo de la defensoría del pueblo sigue centrándose en la participación activa con la comunidad, tanto en línea como ahora en persona en las reuniones de la ICANN. El Defensor del Pueblo sigue participando como observador en los grupos de trabajo de la comunidad y en los equipos de desarrollo de políticas, con una participación ocasional de manera más oficial, normalmente a solicitud de los equipos de líderes (en virtud de la carta orgánica de la Oficina según el Artículo 5 de los Estatutos de la ICANN).

La Oficina del Defensor del Pueblo continúa su trabajo para apoyar, promover y proporcionar educación sobre los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad.

La Oficina del Defensor del Pueblo apoya a la Junta Directiva, a la organización y a la comunidad de la ICANN durante esta pandemia, y ahora con un retorno a las reuniones presenciales, para ayudar en todo lo que pueda para garantizar que la equidad, el respeto y el profesionalismo sigan creciendo y perdurando en el futuro inmediato. La oficina se ha adaptado de forma eficiente y eficaz a las operaciones virtuales, y ahora, con la vuelta a las reuniones presenciales, se esforzará por promover una participación híbrida equitativa y justa en la que los participantes virtuales y presenciales sean tratados como si todos estuvieran en la sala.

# 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



### Promoción y cumplimiento de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad



### Desarrollo profesional

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES

## GESTIÓN DE CASOS



La Oficina del Defensor del Pueblo recibió 172 reclamos desde el 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022. Se trata de una disminución sustancial con respecto al año fiscal anterior, pero está en consonancia con las cifras de años anteriores. De esos reclamos, 159 fueron no jurisdiccionales, y requirieron una respuesta pero ninguna acción. La Oficina del Defensor del Pueblo se esfuerza por responder a todos los reclamos dentro de un plazo de 48 horas posteriores a su recepción.

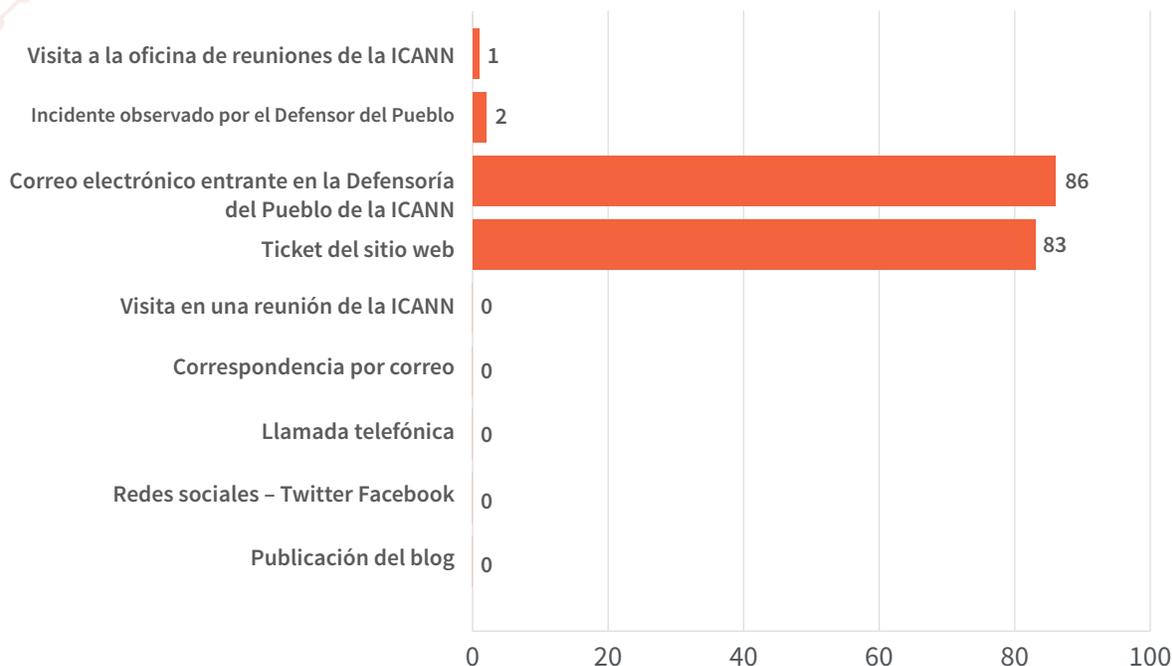
Hubo 13 reclamos jurisdiccionales que requirieron intervención, investigación o algún tipo de participación informal de la Oficina del Defensor del Pueblo. A fines de junio de 2022, todos los reclamos estaban cerrados, y solo quedaba un caso de un año anterior que sigue abierto debido a la falta de voluntad de la persona para participar en la investigación de la Oficina. Este caso está sujeto a sanciones provisionales en curso impuestas a la persona, que todavía tiene la opción de participar en la investigación si decide que desea participar en persona en una reunión de la ICANN.

En el período de este informe no se presentó ningún reclamo en virtud de la Política Antiacoso de la Comunidad. La Oficina recibió tres reclamos por discursos abusivos. Creo que estas cifras bajas pueden atribuirse a las iniciativas en curso de la Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN, destinadas a aumentar la concientización de la comunidad sobre los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad. La presencia en línea del Defensor del Pueblo en las actividades de la comunidad ha sido una iniciativa exitosa y ahora que volvemos a las reuniones en persona, puedo prever un aumento de los conflictos en el futuro.

Hubo cuatro reclamos dirigidos al departamento de Cumplimiento Contractual, principalmente en relación con los retrasos en los tiempos de respuesta del servicio, que se resolvieron todas con la colaboración de la función de Cumplimiento Contractual.

Los problemas de los consumidores con los nombres de dominio (41) y los problemas de registrador o registro (33) constituyeron la mayoría de los reclamos no jurisdiccionales. Una respuesta más exhaustiva e informativa a los reclamos no jurisdiccionales ha dado lugar a una respuesta muy positiva por parte de las partes reclamantes. Las respuestas de la Oficina del Defensor del Pueblo, que se implementaron inicialmente en 2018, ahora incluyen una remisión a la función apropiada de la organización de la ICANN (generalmente Cumplimiento Contractual o Apoyo Global), y una invitación a participar en el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN, según corresponda, con enlaces a los diversos grupos de partes interesadas, Organizaciones de Apoyo o Comités Asesores (en función de la naturaleza y el contexto del reclamo). También se invita a las partes reclamantes a ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo para expresar sus opiniones sobre sus experiencias.

## Origen de la remisión del reclamo



Texto de ejemplo de la respuesta por correo electrónico:

*Existen varios grupos de unidades constitutivas que están debatiendo activamente cuestiones como la suya en la comunidad de la ICANN. Lo invito a que se ponga en contacto con uno de ellos, el que le parezca apropiado para su situación (comercial o no comercial), para consultar a personas con mayor conocimiento sobre (descripción del reclamo) o cuando exista algún tipo de abuso. La participación en la ICANN es libre, y todos están invitados a participar el desarrollo o revisión de políticas. También se invita a todos los miembros de la comunidad a plantear cuestiones de abuso.*

*Consulte los siguientes enlaces a las unidades constitutivas de la ICANN. Si tiene más preguntas, no dude en contactarse con nosotros.*

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

*Todos los comentarios son bienvenidos. Les agradecería que me comuniquen si esto les ha servido de ayuda o, si tienen más preguntas, que se pongan en contacto a través de [ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org) [ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org).*

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de comentarios proporcionados por personas que se pusieron en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo. Cabe señalar que todos estos comentarios han sido positivos.

Hola, Herb:

*Agradezco su pronta respuesta y todos los enlaces que me ha proporcionado. En cuanto a la colaboración del registrador, sí y no: Solo vea cual fue la respuesta de mi ISP, aun amenazándome con la suspensión si esto vuelve a ocurrir (a pesar de que yo no hice nada) y solicitándome información para proporcionársela a la parte reclamante, mientras ellos no quieren proporcionarme la información de la parte reclamante.*

*En todo caso, una vez más, gracias por su ayuda. Sin duda utilizaré los recursos que me ha enviado.*

*Gracias.*

---

*Estimado Herb:*

*Muchas gracias por dedicar su tiempo para proporcionarme esta información y por su consideración. Haré lo que me ha aconsejado y me pondré en contacto con la OMPI.*

*Agradezco su ayuda.*

---

*Herb,*

*Gracias por su ayuda.*

*La información ha sido útil, sigan así.*

*Saludos cordiales*

---

*Hola, Sr. Waye:*

*Es bueno saberlo, gracias por su ayuda. Es muy amable de su parte.*

*Haremos un seguimiento.*

*Que tenga un buen día.*

---

*Estimado Herb:*

*Muchas gracias, su aporte ha sido de gran ayuda. Me pondré en contacto con el comité asesor para obtener más información.*

*Que tenga un buen día.*

*Consultaré los recursos proporcionados. Gracias.*

---

*Hola, Herb:*

*Gracias por su extensa, considerada y útil respuesta.*

*James*

---

*Gracias. He encontrado un lugar donde enviar un "ticket de servicio" y le agradezco su ayuda..*

---

*Hola, Herb:*

*Gracias por su respuesta.*

*Por la información que me ha proporcionado, veo que tenemos que ponernos en contacto con un abogado.*

*Creo que la única manera de avanzar es contactar con el propietario actual, lo que ha sido muy difícil hasta ahora.*

---

*Hola, Herb: Muchas gracias por su respuesta. Esa información es muy útil. Creo que el problema puede quedar resuelto ahora mismo, pero seguiré consultando los recursos que me ha proporcionado por si esto vuelve a surgir. De nuevo, gracias por su ayuda y le agradezco que se hayas tomado la molestia de indicarme el camino correcto.*

*Gracias*

---

*¡Buenos días!*

*Gracias por su respuesta y por los consejos que ha publicado sobre cómo luchar contra el envío ilegal de correo no deseado. Se han presentado los reclamos al departamento de cumplimiento contractual.*

*Por el momento, esta es la única respuesta tan detallada sobre el caso. Gracias..*

---

*Gracias por su respuesta y le pido disculpas por responderle ahora, casi un mes después, dado que acabo de poder acceder a su correo electrónico. Sin embargo, se lo agradezco, porque a menudo no recibo indicaciones, así que, de verdad, gracias.*

---

*Señor:*

*Muchas gracias por la información valiosa.*

*Saluda atentamente*

---

*Gracias por su respuesta*

*No tenía esperanzas de obtener una respuesta mientras escribía ese correo electrónico.*

*Agradecimiento*

---

Cuando los reclamos se dirigen conjuntamente a la Oficina del Defensor del Pueblo y al Funcionario de Reclamos de la ICANN (y con frecuencia a Apoyo Global o Cumplimiento Contractual) se realiza una evaluación conjunta del reclamo para determinar quién se ocupará primero del asunto.

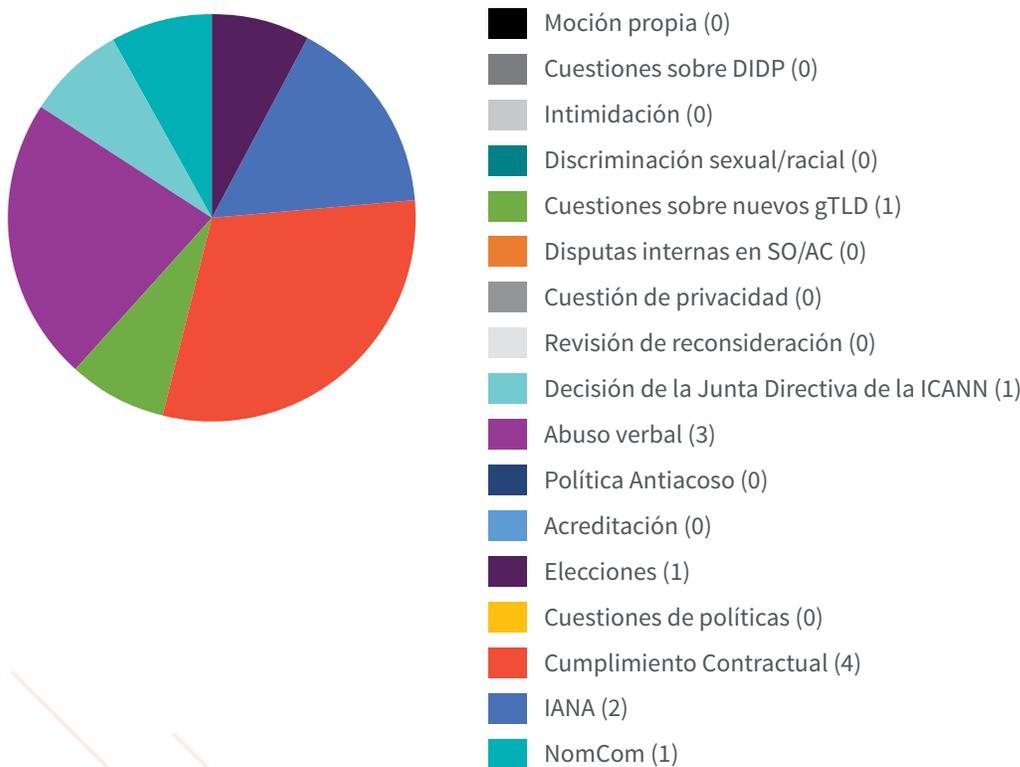
### Tratamiento de reclamos no jurisdiccionales por parte del Defensor del Pueblo:

- Se envía una respuesta en un plazo de dos días.
- Información para la resolución propia del caso, o derivación.
- Proporciona 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 WHOIS o privacidad, cuestiones contractuales de registradores o registros, seguridad pública, o asuntos concernientes a los grupos de trabajo del Comité Asesor At-Large (ALAC) o la Organización de Apoyo para Nombres Genéricos (GNSO)..

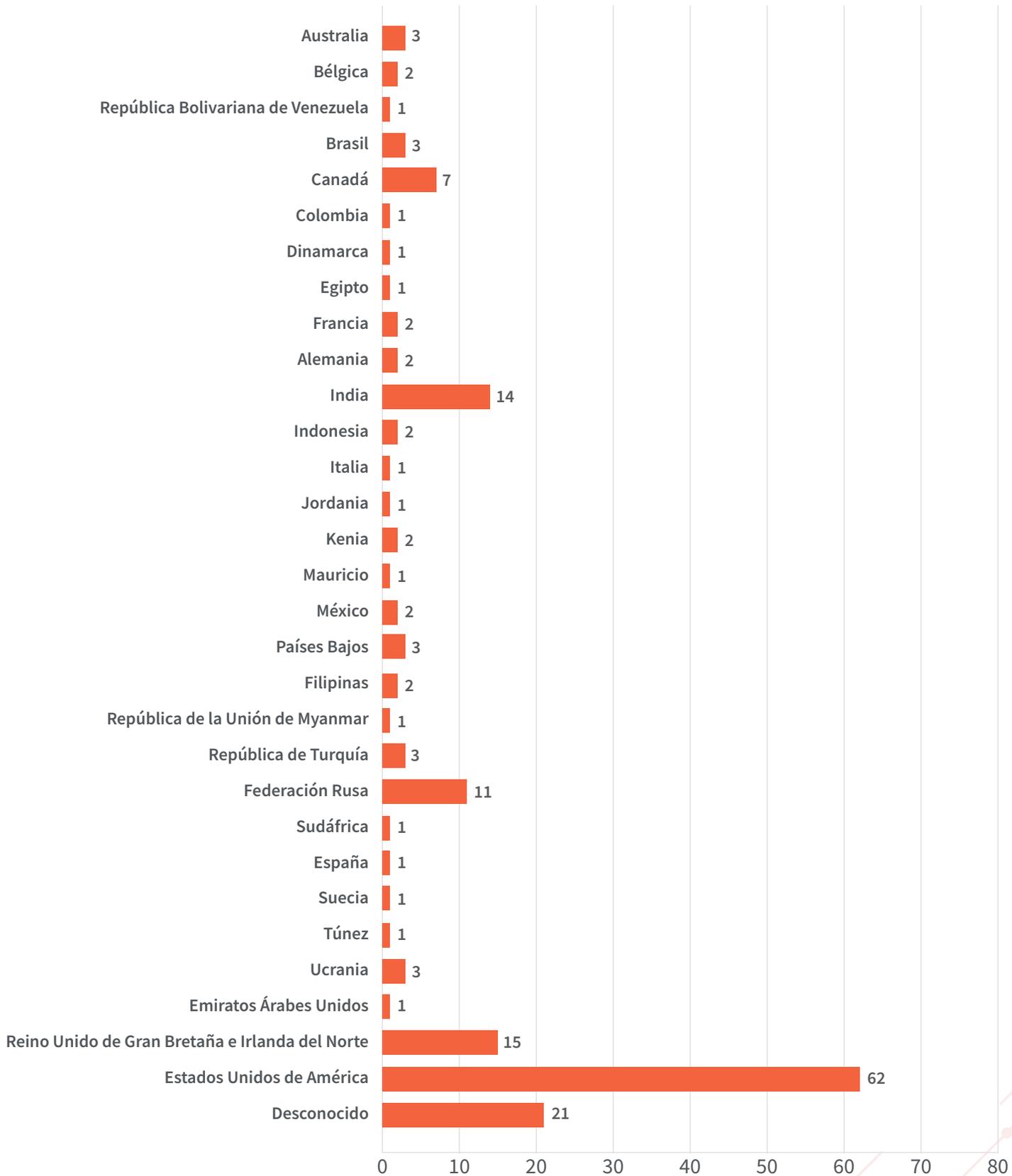
#### No jurisdiccional

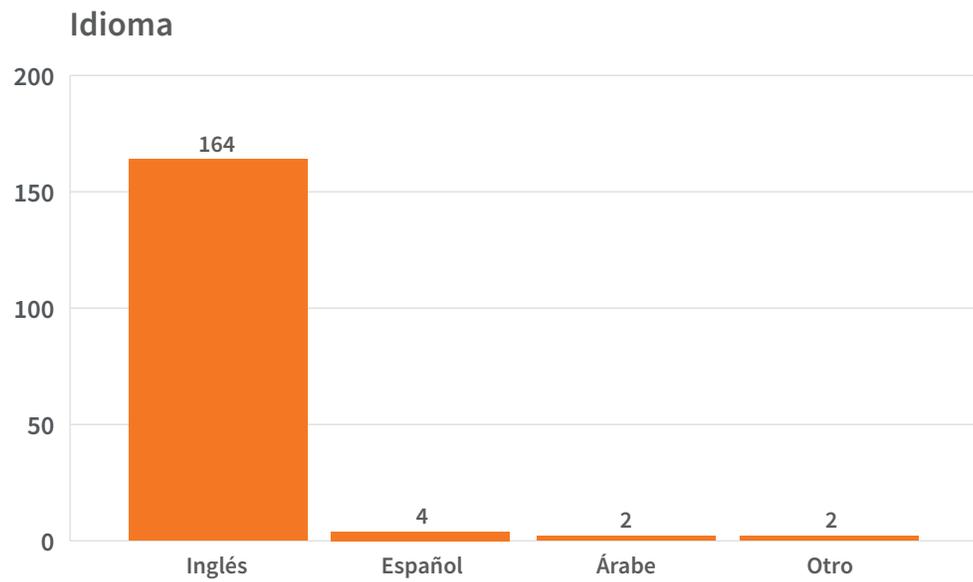
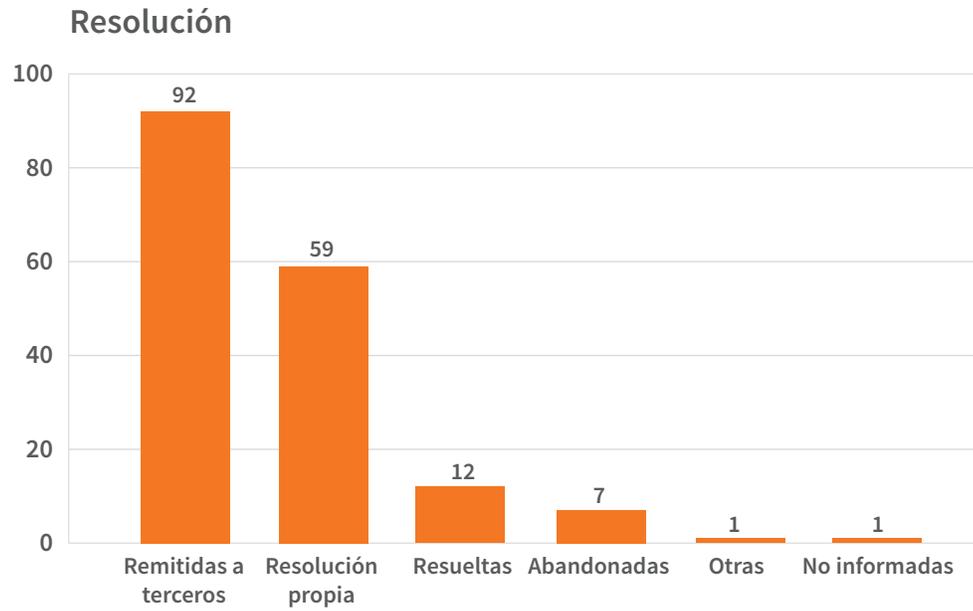


#### Jurisdiccional



### País de origen





# INFORME SOBRE ACTIVIDADES:

## SUPERVISIÓN DEL ENTORNO



La supervisión del entorno y el compromiso activo con la comunidad han adquirido una importancia totalmente nueva para la Oficina del Defensor del Pueblo, dado que la existencia de una pandemia eliminó las oportunidades de celebrar reuniones presenciales. El paso de las reuniones presenciales a las virtuales aumentó la necesidad de una mayor presencia en el entorno en línea.

A medida que la ICANN realiza lentamente la transición de la vida pandémica a la post-pandémica, y a medida que comenzamos a participar en reuniones híbridas en todo el mundo, la Oficina del Defensor del Pueblo ha cambiado permanentemente su forma de supervisar el entorno y de comprometerse activamente con la comunidad.

La Oficina del Defensor del Pueblo organizó una oficina virtual para la primera reunión pública de la ICANN en el año fiscal 22 durante la zona horaria programada para las reuniones generales anuales, en Seattle WA, EE. UU. Al trabajar en la plataforma de Zoom, el equipo de la Defensoría del Pueblo pudo garantizar la confidencialidad controlando la participación en la sala; los visitantes sin cita previa se colocaban en salas de espera, lo cual garantizaba la confidencialidad de aquellos que pudieran estar reunidos con el Defensor del Pueblo al mismo tiempo. El horario de la sala de Zoom y el enlace asociado se publicaron diariamente en el chat de la comunidad, en la página del calendario de reuniones y en las redes sociales.

Cuando la pandemia obligó a las operaciones de ICANN a trasladarse a un mundo virtual en 2020, se hizo evidente una brecha en las operaciones del Defensor del Pueblo, que se cubrió rápidamente aumentando la presencia en línea en las reuniones en línea de la GNSO, el ALAC, la Junta Directiva de la ICANN y la organización de la ICANN, así como en otros eventos públicos virtuales. Ahora que las reuniones y el trabajo comunitario están volviendo a un formato híbrido virtual y presencial, el equipo de la defensoría del pueblo debe seguir centrando su atención en todo el trabajo comunitario, y no volver a centrarla solo en los eventos presenciales.

La Oficina del Defensor del Pueblo también continúa supervisando múltiples listas de correo electrónico de la comunidad de la ICANN para comprender los acontecimientos actuales y el tono de cualquier cuestión controvertida que se esté debatiendo. Esta nueva iniciativa ha resultado muy beneficiosa, dado que muchas cuestiones que son competencia de la Oficina del Defensor del Pueblo, como las elecciones y el reglamento interno, se discuten y a menudo se debaten acaloradamente en las listas de correo electrónico.

Con estar presente ya hay “medio camino andado”, y el equipo de la Oficina del Defensor del Pueblo cree firmemente que nuestra presencia en las reuniones de la comunidad, grupos de trabajo, seminarios web y sesiones de formación (por nombrar algunas oportunidades) es extremadamente valiosa para recordar a todos que respeten los Estándares de Comportamiento Esperado y la Política Antiacoso de la Comunidad. Una ventaja agregada es que también nos permite estar al día en muchos procesos de desarrollo de políticas que impulsan la comunidad de la ICANN, y ser conscientes de las áreas de fricción antes de que se intensifiquen.

### Actividades del Defensor del Pueblo en las reuniones ICANN72 (Seattle - Virtual), ICANN73 (Puerto Rico - Virtual) e ICANN74 (La Haya - Virtual/Presencial):

- Oficina dotada de un equipo: Defensor del Pueblo, Herb Wayne, y Defensora del Pueblo Adjunta, Barbara Curwin
  - Beneficio: Mayor disponibilidad para los miembros de la comunidad que acuden sin cita previa
  - Diversidad de género para los reclamantes que deseen tratar temas delicados
- Horario de la oficina de reuniones del Defensor del Pueblo durante períodos de reuniones
  - Beneficio: La política de visitas informales permitió un fácil acceso en un entorno de confidencialidad y discreción (tanto de forma virtual como presencial)
- Participación en sesiones de la comunidad
  - Beneficio: Interacción informal con los grupos que plantean o presentan cuestiones con mayor frecuencia o que han sido o son el foco de reclamos frecuentes

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES: DIFUSIÓN Y ALCANCE



La difusión durante el año fiscal 2022 se ha mantenido limitado a una presencia virtual en línea únicamente. A pesar del cambio a un método híbrido de asistencia para la reunión ICANN74 (Defensor del Pueblo en persona y Defensora del Pueblo Adjunta virtual), la vuelta a la participación presencial en las reuniones de la ICANN sigue viéndose gravemente afectada por las restricciones en los viajes y las normas operativas, que la ICANN ha mantenido para seguir protegiendo al personal y a los miembros de la comunidad de la ICANN.

A continuación se incluye una lista de los puntos del calendario de reuniones en línea a los que ha asistido el equipo del Defensor del Pueblo durante el año fiscal.

| ACTIVIDAD   | RECUENTO DE ACTIVIDADES | % DEL TOTAL | HORAS  | % DE HORAS |
|---|-------------------------|-------------|--------|------------|
| Admin.: Junta Directiva y organización de la ICANN                        | 3                       | 1%          | 2.50   | 0%         |
| Estudio de casos  | 2                       | 1%          | 1.00   | 0%         |
| Videoconferencia de la comunidad  | 148                     | 57%         | 206.50 | 37%        |
| Reunión General Anual de la ICANN   | 21                      | 8%          | 86.00  | 15%        |
| Foro de la Comunidad de la ICANN  | 11                      | 4%          | 89.00  | 16%        |
| Foro de Políticas de la ICANN   | 8                       | 3%          | 50.50  | 9%         |
| Videoconferencias de la ICANN   | 24                      | 9%          | 30.00  | 5%         |
| Reunión   | 1                       | 0%          | 1.00   | 0%         |
| Reuniones para establecer contactos profesionales del Defensor del Pueblo | 37                      | 14%         | 88.50  | 16%        |
| Desarrollo profesional  | 1                       | 0%          | 1.50   | 0%         |
| Necesidades administrativas del personal                                  | 4                       | 2%          | 7.00   | 1%         |
|   | 260                     |             | 563.5  |            |

## Actividades de difusión del año fiscal 2022:

- Participación como observador en eventos regionales en línea, incluyendo el Espacio APAC, eventos de EURALO, eventos de NARALO, eventos de Oriente Medio, eventos de LACRALO y eventos de AFRALO. Seminarios web de la organización de la ICANN, y reuniones de la Junta Directiva con las SO y los AC
- Asistencia virtual al IGF 2021
- Participación en la creación de redes y el desarrollo profesional con el Foro de Defensor del Pueblo Canadienses (FCO), la Asociación Internacional de Defensor del Pueblo (IOA) y el Instituto Internacional de Defensor del Pueblo (IOI)
- Participación en el Comité de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIB) de la IOA y representación en el Comité de Alcance Internacional de la IOA

El equipo de la Defensoría del Pueblo sigue participando activamente durante todo el año de forma proactiva con la comunidad de la ICANN y otras comunidades a través de publicaciones en el blog, Facebook y Twitter. El Defensor del Pueblo también promueve los eventos de la ICANN, los Estándares de Comportamiento Esperado y la Política Antiacoso de la Comunidad.

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

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

 [icann.org/news/blog](https://icann.org/news/blog)

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES

## ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN



La Junta Directiva de la ICANN adoptó la versión actual de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en junio de 2016, aunque las directrices que constituyen la base de dichos estándares han estado en vigor desde la creación de la ICANN. El equipo de la Defensoría del Pueblo continúa promoviendo y reforzando los Estándares de Comportamiento Esperado y la Política Antiacoso de la Comunidad, así como recordando el derecho de todos a un entorno seguro, respetuoso y libre de acoso cuando asisten a una reunión o evento patrocinado por la ICANN. El cambio de las reuniones presenciales a un entorno totalmente en línea y ahora a reuniones híbridas ha demostrado que el conflicto no está reservado a los incidentes en persona y cara a cara, que la interacción virtual es igual de susceptible de conflicto, solo que de una forma diferente, generalmente a través de chats o intercambios por correo electrónico. El equipo de la Defensoría del Pueblo cree que su presencia activa en la mayoría de los grupos de trabajo en línea ayuda a mitigar los conflictos y a promover el buen comportamiento.



### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

Adoptado el 26 de junio de 2016

**Quienes toman parte en el proceso de múltiples partes interesadas de la ICANN, inclusive la Junta Directiva, el personal y todos quienes participan en los consejos de las Organizaciones de Apoyo y Comités Asesores se comprometen a:**

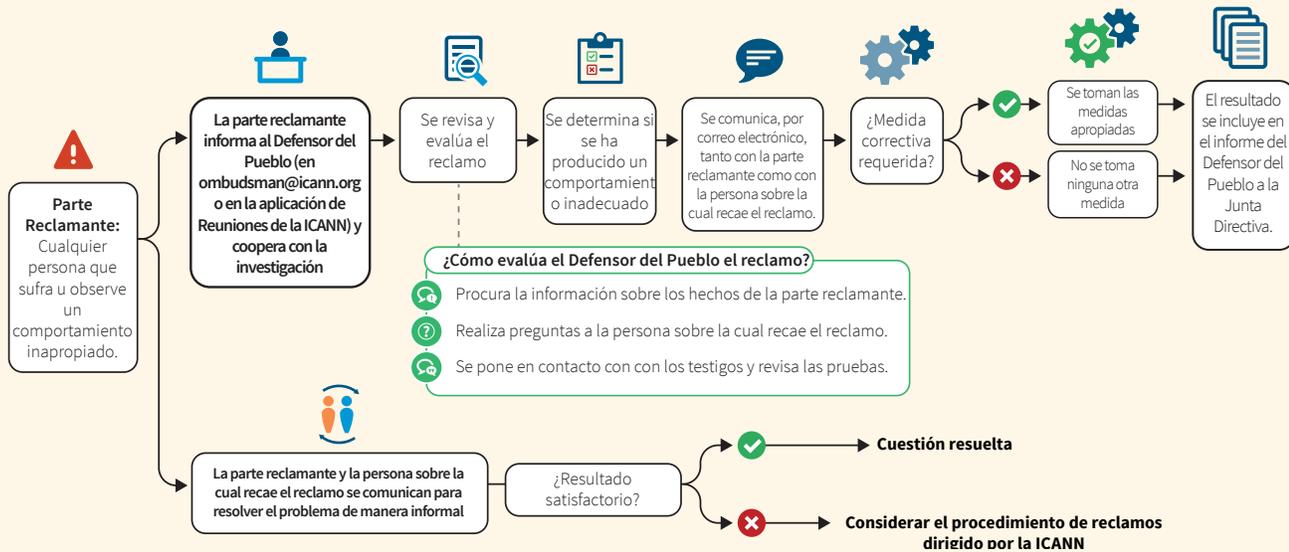
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  <p><b>Actuar</b> de conformidad con los Estatutos de la ICANN. En particular, los participantes se comprometen a actuar dentro de la misión de la ICANN y en el espíritu de los valores contenidos en los Estatutos.</p>  |  <p><b>Adherirse</b> a políticas de conflicto de interés 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>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) se puede obtener en: <https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-en>.

## Política antiacoso de la comunidad de la ICANN

El acoso, en cualquiera de sus formas, nunca se tolera en la comunidad de la ICANN. Por ello, la Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN siguen trabajando de forma conjunta para promover un entorno seguro y libre de acoso. Mediante una participación activa como observador en el mayor número posible de reuniones y grupos de trabajo en línea, el equipo de la Defensoría del Pueblo actúa como un (amable) recordatorio para que todos mantengan un entorno seguro y libre de acoso para todos en la ICANN.

### ICANN Community Anti-harassment Reporting and Complaint Procedure



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 pero indeseable, la simple identificación del comportamiento como ofensivo o inapropiado suele dar lugar a un cambio en el comportamiento y una disculpa..

Reconociendo el valor de la diversidad, el equipo del Defensor del Pueblo y su equilibrio de género se considera un recurso valioso y un ejemplo para la comunidad en materia de acoso y diversidad.

Cualquier persona que haya sido objeto de acoso puede y debe denunciar el incidente o los incidentes ante la Oficina del Defensor del Pueblo. También pueden denunciar el incidente ante cualquier persona de alto nivel de la organización ICANN, o a cualquier líder de la comunidad con el que se sientan cómodos; las personas que reciban las denuncias podrán actuar como intermediarios con la Oficina del Defensor del Pueblo. No hay lugar para acoso, hostigamiento ni ningún otro tipo de comportamiento inapropiado en cualquier lugar del mundo de hoy en día. Dicho comportamiento no será tolerado en la comunidad de la ICANN

**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:  
<https://www.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-en.pdf>

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES

## DESARROLLO PROFESIONAL



El equipo de la Defensoría del Pueblo continúa manteniéndose como miembros de tres organizaciones de defensorías 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). A medida que la mayoría de las organizaciones continúan adaptándose al aprendizaje en línea, se ha generado una mayor disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional.

La mayoría de las oportunidades de desarrollo profesional han surgido de sesiones en servicio que ofreció la IOA en varias ocasiones durante el año e incluyen sesiones sobre conflictos, gestión de casos y cuestiones de diversidad y equidad. Esto incluye tanto las conferencias anuales de la IOA como las del FCO y se recoge en “Reuniones para establecer contactos profesionales” en el informe de calendario.

El equipo de la defensoría del pueblo, formado por Herb y Barb, a través del FCO, participó la Facultad de Derecho Osgoode Hall de la Universidad de York en el programa Certificado de Osgoode en Resolución de disputas en línea: Estrategias prácticas para gestionar los conflictos y mejorar la participación, pero lamentablemente el programa se canceló a último momento. No se ofrecieron programas similares al cierre de este año fiscal.

## SOLICITUDES DE RECONSIDERACIÓN

En la versión de octubre de 2016 de los Estatutos de la ICANN, la función de la Oficina del Defensor del Pueblo en la ICANN se amplió para incluir la revisión de las solicitudes de reconsideración y, en situaciones en las que el Defensor del Pueblo no se recuse, proporcionar una evaluación sustantiva por escrito al Comité de Mecanismos de Responsabilidad de la Junta Directiva (BAMC) para su revisión y consideración.

Durante el período de este informe, se presentaron tres solicitudes de reconsideración ante el BAMC para su consideración. Ninguna de las tres solicitudes de reconsideración se remitió a la Oficina del Defensor del Pueblo para su evaluación, dado que fueron desestimadas por el BAMC.

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-3-dot-hip-hop-request-2021-12-16-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-1-palage-request-2022-02-24-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-22-2-nnic-bis-request-2022-04-13-en>

El Defensor del Pueblo, se recusará cuando él, o un Defensor del Pueblo anterior, hayan tomado una posición o hayan estado involucrados de alguna manera significativa en la acción o inacción para la cual el solicitante procura la reconsideración.

La función del Defensor del Pueblo es evaluar las solicitudes de reconsideración de manera formal en virtud del Artículo 4 de los Estatutos; la carta orgánica principal del Defensor del Pueblo conforme al Artículo 5 sigue apuntando a desempeñar un rol informal. Estas dos funciones no siempre son compatibles.

El deber adicional del Defensor del Pueblo de proporcionar evaluaciones sustanciales de solicitudes de reconsideración agrega una nueva dimensión y amplía las funciones. No disminuye la función principal del Defensor del Pueblo para resolver disputas de manera informal en virtud del Artículo 5. Se sugiere a la comunidad que se ponga en contacto con el Defensor del Pueblo en relación con estos asuntos, pero que sea consciente de que, si es probable que den lugar a una solicitud de reconsideración, el hecho de ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo de manera informal podría impedirle realizar una evaluación sustantiva de dicha solicitud en virtud de sus obligaciones más formales del Artículo 4..

## DE CARA AL FUTURO

En el año fiscal 2023, a medida que la ICANN continúe cambiando a una versión híbrida de sus reuniones públicas al tiempo que mantiene un alto nivel de compromiso virtual con la comunidad, la Oficina espera comenzar a evolucionar hacia un servicio más estratégico, analizando las cuestiones de diversidad y conflicto interpersonal desde una óptica sistémica que, con suerte, demostrará ser una forma eficaz y eficiente de tratar las cuestiones antes de que se conviertan en un conflicto importante.

Dado que las Reuniones Públicas de la ICANN seguirán celebrándose total o parcialmente como eventos virtuales, la Oficina del Defensor del Pueblo continuará organizando un horario de atención virtual durante las reuniones ICANN75, ICANN76 e ICANN77 y también dotará de personal a la oficina de la sede de la reunión para los participantes presenciales. La participación activa para avanzar de forma proactiva sigue siendo la misión de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Dado que la pandemia ha exigido un ajuste en todas las disposiciones de servicio de la Oficina del Defensor del Pueblo durante los últimos dos años, la difusión, la formación y la prestación de servicios se ajustaron para ese un entorno virtual. Todos los elementos de la Oficina del Defensor del Pueblo siguen funcionando como antes, incluso de forma totalmente virtual, y con el cambio a reuniones híbridas de la ICANN, las normas de prestación de servicios anteriores a la pandemia ya no pueden aplicarse, puesto que el mundo ha adoptado el entorno en línea y ahora lo adapta a un nuevo modo de vida híbrido.

A medida que la Oficina del Defensor del Pueblo avanza como un equipo establecido y coordinado, que por ahora opera en un entorno virtual, mi esperanza es incorporar la función de Defensor del Pueblo Adjunto en las operaciones diarias para hacer del equipo, como modelo de diversidad y equidad, un mayor activo para la comunidad de la ICANN. Trabajando conjuntamente con la Junta Directiva de la ICANN, la organización de la ICANN y la Comunidad en su conjunto, nos esforzamos por mantener la ICANN como un entorno seguro, diverso y sin acoso, en el que todos puedan disfrutar al máximo de su participación, ya sea de forma virtual o presencial.

Cúidense y sean amables.

# UBICACIONES DE LAS OFICINAS DE LA ICANN

## SEDE CENTRAL

12025 Waterfront Drive  
Suite 300  
Los Angeles, CA 90094-2536  
USA  
Teléfono: +1 310 301 5800  
Fax: +1 310 823 8649

## OFICINAS REGIONALES

**Bruselas, Bélgica**  
6 Rond-Point Schuman  
B-1040 Brussels, Belgium  
Phone: +32 2 894 7414

**Estambul, Turquía**  
Hakki Yeten Cad. Selenium  
Plaza No:10/C K:10  
34349 Istanbul, Turkey  
Phone: +90 212 999 6222

**Montevideo, Uruguay**  
La Casa de Internet de  
Latinoamérica y el Caribe  
Rambla República de México 6125  
11400 Montevideo, Uruguay  
Phone: +598 2604 2222 ext 5701  
Fax: +598 2604 2222 ext 4112

**Singapur**  
South Beach Tower  
38 Beach Road, Unit 04-11  
Singapore 189767  
Phone: +65 6816 1288

## CENTROS DE PARTICIPACIÓN

**Pekín, China**  
5th floor, No. 1 Building,  
Software Park  
Academia China de Ciencias  
4 South 4th Street  
Zhongguancun, Haidian  
District, Pekín, China  
[queries.beijingec@icann.org](mailto:queries.beijingec@icann.org)

**Ginebra, Suiza**  
REGUS Nations  
Rue Pre-de-la-Bichette, 1  
1202 Ginebra - Suiza  
Phone: +41 22 819 1844  
Fax: +41 22 819 1900

**Nairobi, Kenya**  
Regus Center  
17th Floor  
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue  
PO BOX 15168-00400  
Nairobi, Kenya  
Phone: +254 (0)20 5157029  
Fax: +254 (0)20 5157001

**Washington, D.C., USA**  
801 17th Street, NW, Suite 400  
Washington, DC 20006  
USA  
Phone: +1 202 570 7240  
Fax: +1 202 789 0104