

EN



REPORTE ANUAL

AF
09

Creando Di logo . . . Afirmando Justicia.



CONTENIDO

Reseña del Año.....	3
Actividades del Ombudsman.....	5
Comunicación Respetuosa Online.....	7
Evaluación & Recomendaciones.....	8
Modelo del Proceso de Ombudsman.....	16
Estadísticas del Ombudsman.....	17



Carta del Ombudsman



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30 de Junio del 2009

Al Presidente y a los Directores de la Junta de ICANN,

Tengo el gran placer de remitirles el quinto reporte anual de la Oficina del Ombudsman.

La Oficina continua recibiendo quejas y contactos de parte de los miembros de la comunidad del ICANN de manera regular. La gestión de estos asuntos y del manejo de casos asociados se mantiene como la prioridad de mi Oficina. La Oficina mantiene sus roles en actividades de divulgación, participación activa en las diligencias pares de Ombudsman, e investigación.

La Oficina del Ombudsman de ICANN continua distinguiéndose como un Centro de Excelencia en la Resolución de Disputas Online, en el trabajo propio del Ombudsman y, recientemente, en la evaluación al Ombudsman. Yo creo firmemente que la Oficina del Ombudsman continua añadiendo fortaleza a la Rendición de Cuentas y a la Transparencia de ICANN. Este es un lazo vital en el proceso de resolución de disputas de los miembros de la comunidad, en sus desacuerdos con la Corporación de Internet para los Nombres y Números Asignados de una manera privada, confidencial, sin costo, a tiempo y experta.

Este reporte anual documentará las actividades claves del Ombudsman. El reporte de este año proveerá además una revisión de los primeros cinco años de operaciones.

Finalmente me gustaría expresar mi continua estimación a los miembros de la Junta Directiva del ICANN, a la comunidad ICANN y sus organizaciones de apoyo, y al personal de ICANN por proveer cooperación y asistencia ininterrumpida durante el año pasado.

Con mi más alta estima,

Dr. Frank Fowlie
Ombudsman

Brussels
Marina del Rey

6 Rond Point Schuman, Bt. 5
4676 Admiralty Way, Suite 330

B-1040 Brussels
Marina del Rey, CA 90292

BELGIUM T +32 2 234 7870
USA T +1 310 823 9358

F +32 2 234 7848
F +1 310 823 8649

<http://icann.org>

Reseña del Año



Dr. Frank Fowlie,
ICANN Ombudsman

2008-2009 fue un año muy activo para la Oficina del Ombudsman. El número total de quejas traídas a la atención de la Oficina se redujeron ligeramente a 96 ingresos. Sin embargo el número de quejas de mi jurisdicción creció a 31. Esto significa un incremento del 90 por ciento sobre los casos de quejas jurisdiccionales del año anterior (n=17). Esto significa que mientras el número total de quejas es inferior, el número real de asuntos que requirieron la intervención del Ombudsman se ha incrementado. Los cuadros del reporte anual analizan este desplazamiento de las quejas recibidas en mi Oficina.

En 2008–2009 mi Oficina proveyó a la Junta Directiva cuatro reportes formales de investigación. Estos reportes contienen ocho recomendaciones separadas para individuos o para la reparación sistemática o para el mejoramiento de los sistemas y procesos administrativos del ICANN. También elaboré dos reportes informales para la institución y para los quejosos. Uno de ellos fue un reporte preliminar cuya investigación dentro los asuntos tratados en la queja continúa en el reporte anual del 2009–2010.

Los reglamentos de ICANN y el Marco de Trabajo de la Oficina del Ombudsman indican al Ombudsman cómo debe hacer los reportes y recomendaciones a la Junta Directiva para que la Junta, cuando sea posible, pueda considerar dichas recomendaciones y responda al Ombudsman. Generalmente hay tres respuestas posibles: aceptar e implementar las recomendaciones; rechazar las recomendaciones y dar razones para su rechazo; o aceptar las recomendaciones y tomar medidas adicionales para mejorar las prácticas de administración justa.

Al final de 2008–2009 estas ocho recomendaciones y las tres recomendaciones adicionales con fechas que van desde febrero del 2007 se mantienen ante la Junta para su consideración. Yo tengo la esperanza que en 2009–2010 la Oficina del Ombudsman y la Junta continuarán mejorando las comunicaciones para asegurar que las recomendaciones del Ombudsman sean manejadas a tiempo.

En 2008–2009 Peter Dengate Thrush, Presidente de la Junta de Directores, instituyó un Comité de Apoyo al Ombudsman. El Comité está conformado por el Presidente, el Presidente de Comité de Finanzas, El Gerente General de Operaciones y el Gerente General de Finanzas. Esta creación del comité asegura que el Ombudsman, como un oficial independiente de la organización, recibe un adecuado apoyo administrativo y asistencia en la planificación del presupuesto. Yo creo que este es un paso positivo en el balance del acto delicado de mantener la Oficina del Ombudsman independiente, mientras se mantiene bien apoyada y en línea con la dirección general de ICANN.

La Oficina del Ombudsman de ICANN continúa siendo un líder en el campo del desarrollo de evaluaciones al ombudsman. En 2008–2009 llevé a cabo presentaciones acerca de evaluaciones al Ombudsman en el Foro del Ombudsman Canadiense, en la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos, y en la Asociación Internacional de Ombudsman.

Asistí a tres reuniones de ICANN, a tres conferencias de Ombudsman, al 8º Foro Internacional de Resolución de Disputas Online, y enseñé la materia “Ombudsman 101” en las sesiones de entrenamiento de la Asociación Internacional de Ombudsman, y diserté en diferentes universidades y conferencias. Participé en un total de 22 actividades de divulgación o eventos de entrenamiento.

En noviembre 2008 fui galardonado con el grado de Doctor en Resolución de Conflictos por parte de la Facultad de Leyes de la Universidad La Trobe en Melbourne, Australia. Mi investigación tuvo que ver con el desarrollo de un plan para la evaluación de las oficinas del Ombudsman, usando la oficina del Ombudsman de ICANN como un caso de prueba. Esta investigación se puede encontrar en el sitio web del Ombudsman: <http://www.icann.org/ombudsman/program.html>. Yo creo que la oficina del Ombudsman de ICANN es la actividad de ombudsman existente más evaluada. Los resultados de estas evaluaciones nos informan que la Oficina está bien establecida y funcionando apropiadamente.

Yo estuve 110 días con status de viaje entre la oficina central de ICANN en Marina del Rey y otras responsabilidades. En los cinco años de operaciones de la Oficina yo he estado con status de viaje un total de 654 días. La mayoría de la correspondencia recibida en mi Oficina fue respondida en menos de 24 horas ó 48 horas, si yo estaba viajando. En 2008–2009 la Oficina del Ombudsman contó con los servicios del señor Herb Waye, MALT, como Ombudsman adjunto. El adjunto cubrió admisiones mientras yo estaba fuera y ayudó con la revisión y edición de los reportes, entre otras responsabilidades.

No pude asistir a la reunión de junio 2009 de ICANN, en Sidney, debido a que un familiar estaba hospitalizado con cáncer terminal en esa fecha. El Ombudsman Adjunto Herb Waye me sustituyó, aun cuando se le informó con poca antelación y fue más que capaz de dirigir físicamente la oficina en esa reunión. Él condujo algunas entrevistas y reunió información de una investigación que estaba llevándose a cabo. Esta dirección efectiva de un programa adjunto garantiza que siempre alguien está disponible para cubrir el rol del Ombudsman y para proveer servicio a la comunidad.

Con base en esta muy positiva experiencia, junto con la fuerte retroalimentación de la comunidad para el desempeño del señor Waye como Adjunto, y el anticipado incremento en las quejas jurisdiccionales y actividades para la Oficina del Ombudsman

Reseña del Año (Continuación)

debido al despliegue del Nuevo Programa gTLD, yo recomiendo que el compromiso para el siguiente año del señor Wayne para con el ICANN sea incrementado de 0.1 FTE al menos hasta 0.5 FTE.

El Reporte Anual del Ombudsman fue presentado en seis idiomas. En cuatro ocasiones los servicios de traducción fueron proporcionados para quejosos que se mantuvieron correspondencia con el Ombudsman en idiomas diferentes al inglés y al francés. Durante el año fiscal la Junta Directiva aprobó el Marco de Trabajo del Ombudsman como el plan operacional de la Oficina.

En 2008–2009 noté con mucho placer que el ICANN, su personal y sus voluntarios continuaron lidiando con conflictos potenciales de una manera proactiva. Durante el año fui contactado por miembros de la organización que deseaban identificar conflictos y explorar proactivamente métodos para traer a miembros de la comunidad en disputa a mi Oficina a fin de resolver asuntos en un ambiente lo menos irritado posible.

Todo esto fue logrado a tiempo y con menos gasto de lo presupuestado, y en una oficina de un solo practicante.

Comentarios Referentes a la Independencia y a los Estándares

La Asociación de Abogados Americana (ABA, por sus siglas en inglés) en su “Estándares para el Establecimiento y Operación de las Oficinas de Defensorías” del 2004, indican que un Ombudsman debe reunir ciertos criterios para asegurar independencia. La ABA basa sus estándares en los Estándares de la Asociación de Ombudsman de los Estados Unidos (USOA).¹ Un criterio aplica al presente acuerdo contractual entre el ICANN y al interesado. Para proporcionar la mayor independencia un Ombudsman debe tener un contrato fijo de largo plazo con la posibilidad de renovarlo. Un segundo estándar requiere que el Ombudsman tenga un salario fijo elevado. Estos, largo plazo fijo y elevado salario fijo, limitan la posibilidad de una falsa percepción de que la independencia y la discreción para criticar a la organización por parte de la Oficina del Ombudsman está restringida, debido a que el Ombudsman tiene que someter al cuerpo gobernante la renovación o negociación de su salario.

Recomiendo que la Junta Directiva considere un término contractual de cuatro o cinco años para el Ombudsman, con la posibilidad de renovación, y un salario que es consistente con la administración ejecutiva de ICANN y relevante en cuanto a las oficinas de Ombudsman del sector no gubernamental.²

¹ Los estándares de la USOA señalan: El Ombudsman tiene un término fijo y de largo plazo, y puede ser renovedado. Un término largo en la oficina, de al menos un año más que el mayor término de los miembros del cuerpo legislativo, aleja al Ombudsman de los vientos políticos del momento. La posibilidad de ser renovedado contiene cualquier tendencia del Ombudsman de hacer pronunciamientos que se extienden más allá de los hechos y la ley descubiertas en investigaciones.

El Ombudsman tiene un salario fijo elevado. Los Ombudsmen investigan y hacen recomendaciones a los oficiales de mayor rango del gobierno. Los Ombudsmen reciben un pago acorde a sus responsabilidades. Los niveles de pago son muchas veces similares a los de los jueces, magistrados de las cortes supremas, o de los líderes de los ministerios o de las agencias gubernamentales. El salario es fijo para que el pago a un Ombudsman no pueda ser reducido mientras la persona está en funciones, previendo castigos para un Ombudsman cuyos reportes puedan ser políticamente difíciles o impopulares. El salario de un Ombudsman debería ser reducido solo si se reducen los salarios de todos los oficiales gubernamentales.

² El sitio del ICANN del Comité para la Evolución y la Reforma¹⁹ contiene lo siguiente: Como está asentado en su Reporte de Status del 15 de julio 2002, el Comité para la Evolución y la Reforma del ICANN pidió a Becky Burr que ofreciera recomendaciones para implementar algunos aspectos específicos del Proyecto relacionado con la rendición de cuentas. Esto incluye sugerencias para el reglamento de la Oficina del Ombudsman, la revisión al proceso de una arbitración independiente por alegadas violaciones a los estatutos, y las modificaciones adecuadas la Política de Reconsideración del ICANN.

El Ombudsman debe ser una persona con amplia experiencia y respetada, conocido por su buen criterio, integridad y persuasión. La posición de Ombudsman de ICANN es de tiempo completo, con salario y beneficios comparados con los de los gerentes de más alto nivel de ICANN.

El Reporte Anual del ICANN del 2008 señala además: Nos comprometemos a continuar pagando un salario incluido entre el 50° y el 75° percentil de una plaza en una compañía con fines de lucro de similar tamaño y complejidad de ICANN (el salario real entre esta banda es determinado por la experiencia individual y el talento, y la posición de mercado).



El Ombudsman de ICANN Dr. Frank Fowlie acompañado de miembros del personal de ICANN Cheryl Smith y Alex Kulik, en la Reunión de ICANN, El Cairo, Egipto.



El Ombudsman de ICANN Dr. Frank Fowlie en la IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional de Ombudsman y en el 2000 Aniversario del Ombudsman del Parlamento Sueco en Estocolmo con: Tursunbek Akun, Ombudsman de la República de Kurgán (al centro de la fila posterior); Diane Callan del Secretariado del IOI – Universidad de Alberta, Canadá (a la derecha en la fila posterior); y Michael Mills, Ombudsman de la Ciudad de Portland (al centro de la primera fila); y algunos miembros de sus familias.

Actividades del Ombudsman

ACTIVIDADES DEL OMBUDSMAN:

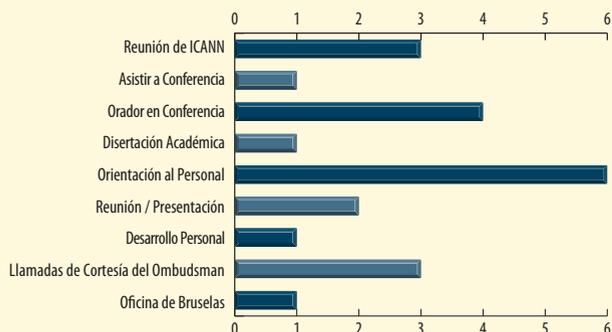
Recepción, referencia e investigación de quejas

Los cuadros y gráficos en este reporte anual suministran información acerca del volumen de contactos, el país de origen, la clasificación de las quejas y las resoluciones. Estos cuadros y gráficos también proporcionan una visión de conjunto durante cinco años de las actividades del Ombudsman.

Actividades de divulgación, Educación al Consumidor y Actividades Pares:

Mi definición de actividades de divulgación incluye hablar a grupos, hospitalidad, eventos de entrenamiento y actividades pares del Ombudsman. Mi propósito general con las actividades de divulgación consiste en tres partes: Informar a la comunidad de ICANN acerca de la existencia y de las actividades de la Oficina del Ombudsman; profesionalizar la Oficina por medio actividades de aprendizaje continuo; y reforzar un mensaje constante entre el ICANN y las comunidades interesadas, los oficiales de gobiernos, los usuarios y los interesados, y mi comunidad de actividad par de Ombudsman de que esta Oficina del Ombudsman es merecedora de su reputación de ser un Centro de Excelencia de la resolución de conflictos online y de la operación del Ombudsman en general. My objetivo primordial es que todos vean a la Oficina como un centro de excelencia que ofrece profesionalismo y un servicio bueno y justo.

Actividad de Divulgación por tipo – 2008/2009



Durante el año fiscal 2008–2009 mantuve la membresía en el Foro Canadiense de Ombudsman, en la Asociación de Ombudsman de Estados Unidos, y en el Instituto Internacional de Ombudsman, además de continuar como miembro del Centro Nacional para la Tecnología y la Resolución de conflictos. Realicé presentaciones ante individuos, organizaciones, conferencias e instituciones académicas desde la Asociación Internacional de Ombudsman hasta el Foro Internacional de la Resolución de Conflictos Online, y proporcioné orientación a los nuevos empleados de ICANN. El Ombudsman Adjunto Herb Waye tomó un entrenamiento especializado con el Programa Harvard en Negociación.

Finalmente quiero hacer notar con sumo placer que la Oficina de Ombudsman del ICANN continúa su relación con la Universidad Pepperdine en Malibu, California (Máster en Resolución de

Conflictos) proveyendo oportunidades de aprendizaje y aplicaciones prácticas para estudiantes. Los practicantes de Pepperdine estuvieron involucrados en dos proyectos, uno de ellos llevó a cabo una evaluación de la subsecuente Resolución de Disputa Online cuya actividad fue desarrollada por personas patrocinadas para asistir al 7º Foro Internacional de Resolución de Disputa Online, www.odrforum2008.org. Esta evaluación reunió los requisitos de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) la que aportó \$50.000 en forma de beca para el Foro. La evaluación continua durante el año fiscal 2009–2010.

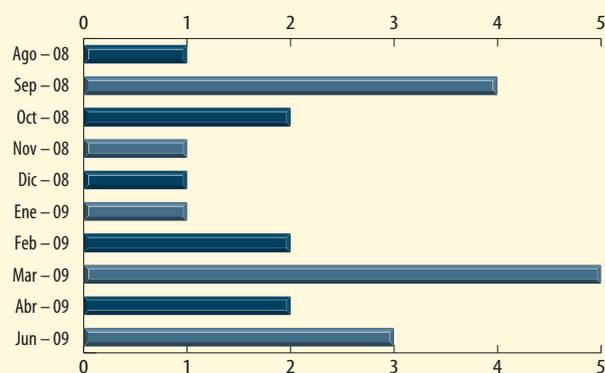
En el segundo proyecto, un grupo de cuatro practicantes condujeron una recapitulación o evaluación final de la Oficina del Ombudsman consistente con sus Resultados Basados en el Marco de Trabajo de la Administración de Rendición de Cuentas. La recapitulación de la evaluación es discutida en la sección Evaluación y Recomendación de este mismo reporte.

La Oficina del Ombudsman también tuvo el gran placer de proporcionar una plaza para práctica a un estudiante de Sri Lanka a nivel de doctorado en la Universidad La Trobe. La oportunidad de participar en una reunión de ICANN pone a su alcance un fuerte rol en su capacidad-formación para su participación futura con el Sistema de Nombre de Domain, y para la resolución de conflicto en su propio país.

Gracias a todos nuestros practicantes: Chinthaka, Doug, Ben, Jason, Maya y Rob. ¡Yo creo que ustedes disfrutaron su experiencia de Ombudsman así como nosotros disfrutamos el haberlos tenido participando! Les deseamos lo mejor en la profesión que han escogido.

Los cuadros del reporte anual destacan las actividades de divulgación en las que tuve la oportunidad de participar.

Actividad de Divulgación por Mes – 2008/2009



Actividades del Ombudsman (Continuación)

2008–2009 Actividades de Divulgación: Total de actividades – 22

Fecha	Evento	Lugar	Actividad
1-ago-08	Orientación al Personal	Estados Unidos de América	Orientación al Personal
8-sep-08	Llamada de Cortesía al Ombudsman de Alberta	Canadá	Llamada de Cortesía de Ombudsman
18-sep-08	Orientación al Personal	Estados Unidos de América	Orientación al Personal
24-sep-08	Programa de Negociación	Estados Unidos de América	Desarrollo Personal
29-sep-08	Reunión Anual de USOA	Estados Unidos de América	Disertante en Conferencia
13-oct-08	Semana Cibernética	Canadá	Reunión / Presentación
27-oct-08	Asociación Internacional de Ombudsman 101	Canadá	Disertante en Conferencia
1-nov-08	Reunión de ICANN, El Cairo	República Árabe de Egipto	Reunión de ICANN
1-dic-08	Discusión de grupo en universidad	Estados Unidos de América	Reunión / Presentación
14-ene-09	Orientación al Personal	Estados Unidos de América	Orientación al Personal
4-feb-09	Orientación Externa Universidad de Pepperdine	Estados Unidos de América	Disertación Académica
5-feb-09	Evaluación al Ombudsman	Estados Unidos de América	Disertante en Conferencia
1-mar-09	Reunión de ICANN	México, Estados Unidos Mexicanos	Reunión de ICANN
1-mar-09	Orientación al Personal	México, Estados Unidos Mexicanos	Orientación al Personal
16-mar-09	Visita de Trabajo al ICANN de Bruselas	Reino de Bélgica	Oficina de Bruselas
19-mar-09	Reunión con el Ombudsman Parlamentario de la UE	Reino de Bélgica	Llamada de Cortesía de Ombudsman
25-mar-09	Orientación	Estados Unidos de América	Orientación al Personal
14-abr-09	Director Ejecutivo de Deportes ADR, Canadá	Canadá	Llamada de Cortesía de Ombudsman
23-abr-09	Orientación al Personal	Estados Unidos de América	Orientación al Personal
2-jun-09	80 Foro Internacional de Resolución de Disputa Online	Estado de Israel	Disertante en Conferencia
7-jun-09	Instituto Internacional de Ombudsman 2000 Aniversario del primer Ombudsman sueco	Reino de Suecia	Asistente a Conferencia
20-jun-09	ICANN, Sídney, Australia	República de Australia	Reunión de ICANN

Actividades de Divulgación por mes – 5 años

					Jun-08	2	
Dec-04	9	Ene-06	4	Abr-07	3	Ago-08	1
Feb-05	5	Mar-06	5	May-07	2	Sep-08	4
Mar-05	3	Abr-06	2	Jun-07	1	Oct-08	2
Abr-05	2	May-06	2	Jul-07	1	Nov-08	1
May-05	2	Jun-06	2	Sep-07	2	Dic-08	1
Jun-05	1	Jul-06	2	Oct-07	2	Ene-09	1
Jul-05	7	Ago-06	1	Nov-07	2	Feb-09	2
Ago-05	1	Sep-06	2	Dic-07	1	Mar-09	5
Sep-05	2	Oct-06	3	Ene-08	2	Abr-09	2
Oct-05	3	Dic-06	1	Feb-08	3	Jun-09	3
Nov-05	2	Feb-07	3	Abr-08	4	Sep-09	3
Dec-05	4	Mar-07	2	May-08	2	Oct-09	1

Declaración de la Comunicación Respetuosa Online

La Declaración de la Comunicación Respetuosa Online fue publicada en reporte anual 2006–2007. Sin embargo mi oficina continúa recibiendo quejas que fundamentalmente tienen que ver con los sentimientos de dolor que surgen cuando los miembros de la comunidad perciben que ellos son las víctimas de una comunicación irrespetuosa. Estoy publicando nuevamente esta Declaración para recordar a la comunidad las maneras positivas de conducir un diálogo online. Yo animo a la Junta Directiva a incorporar en el Código de Conducta de ICANN una referencia a la Declaración.

Yo considero que la comunicación irrespetuosa y perjudicial es un problema en esta etapa del desarrollo de la organización. La comunicación irrespetuosa continuará si no se consideran las posiciones, intereses, cultura, idioma y necesidades de los demás. Continuamente yo me sorprendo por los incidentes de comunicación y conducta inapropiadas que acaban con dañar sentimientos y con las subsecuentes quejas a mi oficina. He presentado recomendaciones a la Junta Directiva relacionadas con urbanidad y comportamiento aceptable que han ocurrido entre los participantes de ICANN y aquellos que subsecuentemente se han quejado en mi oficina. Estoy esperando los comentarios de parte de la Junta a estas recomendaciones.

En 2008–2009 la Oficina del Ombudsman, el Presidente del Comité Consultor de Representantes y Recursos Humanos de ICANN colaboraron con expertos externos a desarrollar un programa de entrenamiento en Resolución de Conflicto a través de un Lente Cultural. Esperamos que este programa esté disponible a la comunidad de ICANN y su personal a finales del 2009. Nuestro deseo es que un curso de entrenamiento online acerca del desarrollo de la capacidad en diferentes culturas reducirá los incidentes de conducta inapropiada.



Redactado conjuntamente como borrador y acordado por consenso del 20 de abril del 2007 en el 5º Foro Internacional de Resolución de Disputa Online en Liverpool, Inglaterra – llevado a cabo en colaboración con la Comisión de las Naciones Unidas para el Desarrollo Económico y Social de Asia y el Pacífico.

Mientras la tecnologías de información y comunicaciones (ICT, por sus siglas en inglés) permitan interacciones sin precedentes entre los individuos alrededor del mundo ellas también incluirán algunas dinámicas que pueden degradar el diálogo.

ICT permite a las personas comunicarse inmediata y anónimamente, muchas veces sin moderación, y en algunos casos esto motiva a un comportamiento (como amenazas e insultos) que la mayoría de los individuos no se atreverían a hacer cara a cara.

Este comportamiento puede provocar que las personas se sientan rechazadas, irrespetadas o agobiadas en sus interacciones online. Finalmente, los individuos pueden ser disuadidos por estas dinámicas a no participar, lo que vendría a socavar lo vibrante de nuestra conversación global.

Por ello nosotros motivamos a los individuos a que:

- *se comuniquen con respeto online*
- *escuchen cuidadosamente a otros para entender sus perspectivas*
- *tomen responsabilidad de sus palabras y acciones*
- *guarden la crítica constructiva*
- *respeten la diversidad y sean tolerantes con las diferencias*

Nosotros aceptamos una comunicación completa y abierta y reconocemos la oportunidad única para expresarse en un ambiente online. Nosotros apoyamos la libertad de expresión y rechazamos la censura. Estos principios no pretenden dirigir qué ideas deben ser expresadas, si no más bien moderar el tono en el que esas comunicaciones se deben llevar a cabo.

Oficina del Ombudsman: Evaluación y Recomendaciones

La oficina del Ombudsman lleva a cabo revisiones y evaluación conforme con los Resultados Basados en el Marco de Trabajo sobre el Manejo de Rendición de Cuentas o RMAF, <http://www.icann.org/ombudsman/documents/rmaf-08feb05.pdf>. El RMAF enfatiza en preguntas de evaluación y criterio que proporcionan información acerca de las operaciones de la Oficina. En los cuatro reportes anuales pasados orienté las preguntas de evaluación y criterio que se llevaban a cabo. En este momento las reportaré en la evaluación sumaria o final que completará el ciclo de evaluación.

El 1 de noviembre del 2009 la Oficina del Ombudsman cumplirá cinco años de operaciones. Este quinto reporte anual es la oportunidad ideal para reportar la evaluación final de la Oficina. La evaluación fue desarrollada como un proceso de dos fases, con los practicantes de la Universidad Pepperdine conduciendo una revisión basada en el proyecto desarrollado en mi disertación doctoral. Los resultados fueron verificados y comentados por un experto imparcial quien tiene conocimiento previos del marco de trabajo del Ombudsman de ICANN.

1. ¿Son los recursos de la Oficina del Ombudsman suficientes para llevar a cabo su mandato?

En marzo del 2007 el Reporte un Mundo de Confianza de la Responsabilidad y Transparencia de ICANN hace los siguientes comentarios con respecto a los Recursos del Ombudsman:

El Ombudsman desempeña un rol importante dentro de ICANN como una alternativa informal en el mecanismo de resolución de conflicto. Desde que se fundó se ha reducido el número de quejas manejadas a través de los canales formales de quejas del Comité de Reconsideración. Mientras la Oficina del Ombudsman continúa llegando a la comunidad y aumenta la conciencia de las funciones dentro de la comunidad de ICANN, existe una posibilidad diferente de que el número de quejas que se manejarán se verá incrementado. El grupo de usuarios de la oficina es la comunidad entera de Internet, pero actualmente es dirigida por un solo Ombudsman contratado a tiempo completo y un Ombudsman adjunto que lo cubre durante las vacaciones. Para asegurar la continua efectividad en la oficina el ICANN debería seguir apoyando al Ombudsman por medio de su Ombudsman adjunto y además considerar el reclutamiento de un empleado adicional a tiempo completo para que proporcione apoyo administrativo a la oficina.

Recomendación 4.3: El ICANN debería tomar en cuenta el fortalecimiento de la capacidad de la oficina del Ombudsman mediante la contratación de un empleado a tiempo completo que proporcione apoyo administrativo a la oficina.

Como se reportó en la sección Reseña del Año, se tomaron pasos positivos durante el año fiscal 2008–2009 con la creación del Comité de Apoyo al Ombudsman y con el programa del Ombudsman Adjunto. Recomiendo que la Oficina del Ombudsman y la Junta Directiva fortalezcan la capacidad de la Oficina mediante el incremento de los servicios del Ombudsman Adjunto a por lo menos 0.5 FTE.

Durante 2008–2009 los recursos financieros de la Oficina del Ombudsman fueron suficientes para cumplir su mandato y la Oficina finalizó el año fiscal con un excedente.

2. ¿Hasta qué punto el Ombudsman ha establecido relaciones efectivas de trabajo?

La Oficina del Ombudsman establece relaciones en cuatro áreas de interés: la comunidad de ICANN; los quejosos; la organización de ICANN (la junta directiva y sus contactos, empleados y miembros de las organizaciones de apoyo); y la comunidad de aliados del ombudsman, los profesionales de resolución de conflictos y los académicos. Existe un análisis documentado de dos de estas áreas de interés, la organización de ICANN y los quejosos; los otros dos, la comunidad de ICANN y la comunidad de aliados, están evidenciados de manera anecdótica.

El Reporte Externo de Pepperdine de la Evaluación Sumaria señala:

La información obtenida demuestra que los participantes... consideran la función del Ombudsman como crucial dentro de ICANN, cuya contribución al esfuerzo total para engrandecer la relación entre el ICANN y su comunidad es sin lugar a duda muy significativa. Los tres grupos transmiten su apreciación al trabajo hecho por la Oficina del Ombudsman y reconocen a la Oficina como una parte esencial del ICANN.

Estoy satisfecho de que se tomaron acciones basadas en las recomendaciones hechas en el reporte anual del año pasado y que a la Oficina del Ombudsman le ha sido fácil encontrar un espacio de oficina accesible en las reuniones de ICANN.

Las relaciones con los aliados parece ser que están bien cimentadas y el Ombudsman se mantiene activo en diferentes grupos de Ombudsman, como el Centro Nacional para la Tecnología y la Resolución de Conflictos y el Foro Internacional de Resolución de Disputas Online.

3. ¿Están tratando oportunamente los problemas identificados tanto los empleados como la Junta Directiva de ICANN?

En el 2008–2009 la Oficina del Ombudsman tuvo una cooperación excelente de los empleados y de las estructuras de apoyo para tratar asuntos relacionados con la resolución de conflicto. El grupo de enlace de registro y el grupo de cumplimiento contractual facilitaron una ejecución continua en asuntos relacionados con el manejo del registrador referidos por mi oficina. Más del 85 por ciento de los asuntos jurisdiccionales fueron resueltos con la cooperación de los quejosos y la organización utilizando técnicas alternativas en la resolución de disputa.

Como fue reportado en la sección Reseña del Año, al final del año fiscal se habían enviado 11 recomendaciones para análisis de la Junta Directiva.

El Reporte Externo de Pepperdine de la Evaluación Sumaria señala:

Las conclusiones relacionadas con la efectividad basada en las recomendaciones de parte de la oficina del Ombudsman son mixtas. Por una parte la oficina está imbuida solo con el poder de la persuasión moral. Por lo tanto el haber efectuado ciertos cambios es un signo de que la oficina es efectiva en la ejecución de los programas. Adicionalmente, como fue señalado anteriormente, la evidencia anecdótica de la Junta parece indicar que la Junta de hecho no toma muy en serio las recomendaciones de la Oficina. Por lo tanto este criterio tiende a mostrar que las relaciones de trabajo entre la Oficina y la Junta son efectivas.

El siguiente párrafo ha sido extractado de la página 75 de la Revisión Independiente de la ALAC, que se puede encontrar en <http://www.icann.org/en/reviews/alac/final-draft-13jun08.pdf>

7.6 Procedimientos del Ombudsman

El Equipo de Revisión del WCL dio a conocer dos reportes públicos siguiendo las investigaciones realizadas por el Ombudsman al final del 2006 y a principios del 2007. La primera investigación se realizó después de una apelación contra los procedimientos de votación y la segunda estuvo relacionada con el rechazo de una aplicación para status de ALS.

En ambos casos el Ombudsman encontró que ciertos aspectos de los procedimientos de ALAC no eran satisfactorios e hizo diferentes recomendaciones. Particularmente él hizo énfasis en la necesidad de que ALAC actúe más uniforme y rápidamente con respecto a las aplicaciones del ALS. Esas recomendaciones condujeron a realizar cambios tanto en los procedimientos como en los estatutos del ICANN. Con base a las opiniones de los remitentes, nosotros creemos que esas investigaciones y sus subsecuentes reportes crearon un grado de tensión entre algunos miembros de ALAC y el Ombudsman.

Además, nosotros no hemos sido capaces de determinar si el segundo reporte ha sido cerrado con todos los asuntos terminados. Notamos que la Junta de ICANN discutió este reporte durante una teleconferencia en junio del 2007, pero no hemos sido capaces de localizar subsecuente documentación.

Recomendación

Si hay algunos asuntos pendientes relacionados con el reporte 06-317 del Ombudsman, la Junta debería revisar todas las recomendaciones para asegurarse que éstos han sido resueltos.

Destaco que las recomendaciones hechas por revisadores independientes y los comentarios que tiene ICANN ya han sido respondidos por mis recomendaciones de febrero del 2007. (Ver <http://www.icann.org/ombudsman/documents/report-15feb07.pdf>). Sin embargo estoy enterado que la organización que aplicó ha sido aprobada como un ALS por parte de la ALAC.

Mi reporte ante el Foro Público de la Asamblea de París expresa:

Ahora quiero discutir la necesidad de un círculo de medición de resultados entre el rol y la función del Ombudsman y la organización a la que éste sirve.

Se dice que el Ombudsman es:

... un investigador independiente y objetivo de las quejas de las personas contra las agencias de gobierno y otras organizaciones, tanto del sector público como del privado. Después de una justa y profunda revisión, el ombudsman decide si la queja es justificada y hace recomendaciones a la organización para resolver el problema.

El Juez de la Suprema Corte de Justicia de los Estados Unidos Louis Brandeis ha dicho: "La publicidad es justificablemente recomendada como un remedio para las enfermedades sociales e industriales. La luz del sol se dice que es el mejor de los desinfectantes; la luz eléctrica el policía más eficiente".

En estos dos comentarios se pueden observar las bases de una relación entre el ombudsman y la organización o el estado. El ombudsman actúa como la luz eléctrica por medio del proceso de reporte de recomendaciones. Él ilumina en las áreas oscuras de una injusticia sistemática o individual. Una vez que la luz ha iluminado a los asuntos que se requiere sean resueltos, es responsabilidad de la organización actuar conforme las recomendaciones del ombudsman o rechazarlas. La mayoría de los estatutos del ombudsman contienen fechas en las que el estado o la organización deben responder al ombudsman y proveer información de cómo las recomendaciones han sido implementadas para resolver injusticias o indicar las razones del por qué las recomendaciones podrían no ser prácticas.

Evaluación y Recomendaciones (Continuación)

Este proceso de formulación de recomendaciones y respuestas de las entidades que han sido sujetas a las investigaciones formales de un ombudsman, asegura a la comunidad atendida por la entidad y su ombudsman, que los asuntos de los que se tiene preocupación están siendo tratados de una manera justa.

En febrero del 2007, preparé un conjunto de 12 recomendaciones para la Junta Directiva de ICANN <http://icann.org/ombudsman/documents/report->, destacando lo que yo consideraba que eran pasos importantes para una mejoría sistemática, después de realizar una investigación formal de las prácticas de votación de la ALAC. Me siento decepcionado pues, hasta el 3 de junio del 2008, mi oficina no fue informada acerca de cuáles acciones ha tomado la Junta Directiva de ALAC para implementar esas recomendaciones. Yo sé que una de las recomendaciones ha sido implementada, debido a que un demandante que yo examiné fue tratado injustamente al asignarle un status como si fuera de una Estructura Muy Amplia (At Large Structure). Sr. Presidente, yo confío que el ICANN responderá a mis recomendaciones en un tiempo determinado.

Durante 2008–2009 recibí un set completo de respuestas por parte de Cheryl Langdon-Orr de ALAC relacionadas con nueve de las 12 recomendaciones <http://www.icann.org/ombudsman/alac-response-ombudsman-28oct08-en.pdf>. Esto pone punto final a la rendición de cuentas del círculo para el set de asuntos, por lo que estoy satisfecho de que todas las recomendaciones fueron acatadas de conformidad. Agradezco a ALAC por su trabajo.

4. ¿Se ha observado algún cambio en el comportamiento de parte de ICANN o del demandante para evitar el litigio?

El Reporte Externo de Pepperdine de la Evaluación Sumaria señala:

Conclusión:

Dado que la litigación y la mediación pueden ser iniciativas costosas y dado el hecho de que un mediador podría tener que ser buscado por cada una de las disputas que se presenten, el Ombudsman es mucho más efectivo para tratar con las disputas que surjan fuera del procedimiento injusto de queja al ICANN. Adicionalmente el 18,4 por ciento dicen que ellos harían nada, indicando que sin el Ombudsman sus quejas no serían escuchadas, efectivamente previendo al ICANN de que busque una mayor satisfacción de sus participantes.

Suplementariamente esto podría fomentar el resentimiento en contra de ICANN como organización y consecuentemente frustraría sus metas de largo plazo. Ciertamente existe la posibilidad de que hubiera un aumento del tono de enojo en

la Blogosfera si la Oficina fuera a desaparecer. Por lo tanto la Oficina del Ombudsman es efectiva en su actuación como un lugar receptivo para que los quejosos denuncien sus preocupaciones y es además relevante a los objetivos de ICANN.

Dado que la investigación muestra casi una mayoría de individuos podrían buscar litigación por una resolución de sus asuntos cuando es acompañado con el conocimiento de los tiempos de crisis, antes mencionados y que regularmente visitan a ICANN, el Ombudsman percibe a los quejosos como punto focal, alejándolos de la litigación y enviándolos a los servicios de ADR proporcionados por la Oficina. Podría verse entonces que sin la oficina del ombudsman muchas de las quejas podrían hallar su vía mediante el departamento de litigación, agotando sus recursos y absorbiendo su tiempo en detrimento de ICANN cuando podría trabajar con problemas legales legítimos.

5. ¿Ha sido el Ombudsman efectivo en el costo al desarrollar el programa? – ¿Han existido mejoramientos, eficiencias o ahorros en los costos ya sean reales o potenciales en el desarrollo del programa del ICANN o en la administración?

La Oficina del Ombudsman ha actuado ante las quejas, efectuado referencias, ha proporcionado información sobre auto ayuda, y ha proporcionado recomendaciones como parte de la alternativa a los procesos de resolución de disputas (ADR, por sus siglas en inglés). Estos esfuerzos, en el largo plazo, suministran una operación general más eficiente cuando se provee un servicio profesional de ADR que permite a los empleados, a las organizaciones de apoyo y a la Junta enfocarse en su trabajo principal, en lugar de la resolución de disputas. El número de aplicaciones para reconsideraciones se ha reducido. Las recomendaciones presentadas por la Oficina del Ombudsman sirven para reducir el fervor del conflicto y para mejorar los servicios o los procesos.

La flexibilidad de la Oficina a responder a los asuntos, idiomas, cultura y a un rango de estilos de conflicto, combinados con un amplio espectro de puntos de vista en cuanto a la resolución de conflictos significa que la Oficina ofrece soluciones de una manera sensible, oportuna y relevante, en un tiempo determinado y a la vez, reduciendo relaciones antagónicas entre las partes. No puedo imaginar que pueda existir una manera más eficiente de proporcionar este servicio a la organización y a la comunidad.

La Oficina del Ombudsman se adhiere al sistema general de manejo de resolución de conflictos de ICANN, que incluye al Comité de Reconsideración de la Junta y a la Política Independiente de Revisión. Desde la creación de la Oficina

del Ombudsman el número de quejas hechas al Comité de Reconsideración se ha reducido dramáticamente y solo un asunto ha sido elevado hasta el IRP, esto sucedió en el 2008. El Comité de Reconsideración de la Junta ha sido disuelto y sus funciones son manejadas ahora por el Comité de Gobierno de la Junta.

Estimaciones recientes indican que cada dólar invertido en un programa de Ombudsman refleja un ahorro de \$9,503 resultantes de evitar los costos de litigación, costos legales, tiempo del personal que se dedica a las disputas, retención, entrenamiento, y similares. Es casi imposible crear una fórmula que mida el valor económico de la reputación elevada o del valor de la clientela por cada dólar gastado en cada programa.

El Reporte Externo de Peppertine de la Evaluación Sumaria señala:

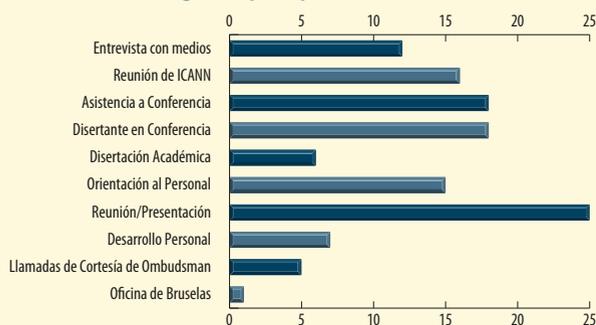
Al final los resultados son favorables a la Oficina. La Oficina ha tomado pasos importantes para asegurar la eficiencia fiscal en algunas áreas, mientras en otras áreas se pueden hallar eficiencias importantes a menos que hallan más razones poderosas que justifiquen que la circunstancias que causan la acumulación de los costos antes mencionados sean necesarias. Con base en lo mencionado anteriormente la Oficina del Ombudsman reúne adecuadamente este criterio de la evaluación sumaria.

³ Zinsser, presentación en la Conferencia Anual de IOA, Boston 2008

Casos por país – 2008/2009

Argentina, República de	4
Australia, República de	4
Brasil, República Federada de	2
Canadá	4
Chipre, República de	1
Alemania	2
India, República de	2
Israel, Estado de	1
Jordán, Reino Hachemita de	1
Kenia, República de	1
República de Kurgán	1
Malasia	1
Países Bajos, Reino de los	1
Nueva Zelandia	1
Nigeria, República Federal de	1
Sur África, República de	1
España, Estado Español	1
Suiza, Confederación Suiza	6
Tailandia, Reino de	1
Egipto, República Árabe de	2
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	5
Estados Unidos de América	53

Actividad de divulgación por tipo – 5 años



Dr. Frank Fowlie y delegados al Foro Internacional del 2008 de Resolución de Disputa Online. La Oficina del Ombudsman desea expresar su gratitud a la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) por su generosa contribución para cubrir los costos de los delegados de los países en desarrollo. (De izquierda a derecha: Morenike Obi-Farinde de Nigeria, Sher Shah Khan de Pakistán, Ayo Kusamoto de Nigeria, Chittu Nagarajan de India, Tumaini Anthony Minja de Tanzania, Deepak Pillai de Malasia y Dr. Frank Fowlie).

Estudio de Casos

Los presentes casos de estudio reflejan las operaciones de la Oficina del Ombudsman durante los primeros cinco años de operaciones y demuestran las diferentes categorías de casos cerrados incluidos en el Marco de Trabajo del Ombudsman.

Resuelto

La Oficina del Ombudsman ha recibido e investigado varias quejas relacionadas con una estructura de apoyo de ICANN. La estructura establecía un procedimiento de votación para los candidatos que deseaban una membresía de la unidad que requería de los dos tercios de los votos de sus miembros para aprobar la moción. Las boletas de votación en varias ocasiones se destacaron por una cantidad importante de miembros que no votaron, y aquellos que votaron, lo hicieron unánimemente a favor de la moción. Sin embargo, debido a las reglas de votación, el beneficio fue rechazado. Creo que la ausencia de participación en la votación por parte de los miembros es injusta. Recomendé que se les conceda el beneficio a los aspirantes. Además recomendé que se llevaran a cabo reformas al proceso y aprobación de aplicaciones. La unidad aceptó y actuó conforme mis recomendaciones y yo archivé el caso como resuelto. Sin embargo al final del Año Fiscal 2008–2009 todavía se mantienen tres recomendaciones de estos asuntos para consideración de la Junta Directiva. Estas recomendaciones fueron enviadas en febrero del 2007.

Mejoramiento del Sistema

La Oficina del Ombudsman no solo examina el impacto de las quejas individuales, sino que también intenta usar los casos individuales para curar las debilidades sistemáticas. En una reunión reciente de ICANN algunos participantes contactaron a la Oficina con preguntas acerca del pago de los gastos de dietas. El Ombudsman trabajó con los quejosos y con personal apropiado de ICANN para corregir problemas individuales. El Ombudsman vio estos asuntos como un mejoramiento meritorio sistemático y recomendó que se realizara una sesión sobre la “lección aprendida” y que se explorara el significado novedoso de pagar a los individuos. Hasta la fecha estas recomendaciones no han sido aceptadas por ICANN.

Referencias

Se recibieron muchas quejas para la Oficina de un Ombudsman fuera de la jurisdicción de la Oficina. En estos casos la Oficina asistió a los quejosos refiriéndolos a la entidad más adecuada para proporcionarles ayuda. Muchas quejas se referían a la relación entre los registrantes y los registradores. Estas quejas eran referidas ya sea al grupo de contacto del registrador o al grupo contractual para que le dieran el seguimiento apropiado. Deseo agradecer a estos grupos por servicio ininterrumpido para los registrantes individuales.

Auto Ayuda

Algunos quejosos se acercaron a la Oficina del Ombudsman para obtener información necesaria con el fin de resolver sus propios problemas. La Oficina rutinariamente proveyó información a los miembros de la comunidad acerca de transferencias de domain y disputas del nombre del domain.

No se Requirió de Acción Posterior

Después de una interrogación inicial la Oficina del Ombudsman encontró que esas quejas estaban dentro de la jurisdicción de la Oficina, pero que no se necesitaban tomar acciones posteriores. Después del anuncio de la renuncia del presidente de ICANN en febrero del 2009, miembros de la comunidad se quejaron que el anuncio de la posición vacante no había sido incluida con prontitud entre las oportunidades de trabajo en el website de ICANN. Los empleados de ICANN se comprometieron a incluirla por lo que no se requirió acción posterior de mi oficina.

Rechazo de Quejas Fuera de Jurisdicción

Un quejoso contactó la Oficina del Ombudsman después de que él había puesto algunos comentarios en un blog de ICANN que fueron borrados por el dueño del blog. En mi opinión este asunto fue una continuación de una queja inusualmente persistente, que yo evalué como una queja trivial, molesta, repetitiva o abusiva, por lo tanto fue rechazada por estar fuera de jurisdicción.

Sin Fundamento

Un miembro de la comunidad de ICANN se quejó a la Oficina del Ombudsman porque un reclamo de gasto relacionado con “gastos misceláneos para atender una reunión de ICANN” había sido rechazado por el personal de ICANN. El miembro de la comunidad fue nombrado para formar parte de un comité de ICANN y su viaje a dicha reunión estaba directamente relacionado con el trabajo del comité. La investigación de mi oficina reveló que el miembro de la comunidad había estado ausente en las reuniones del comité y no había votado en asunto alguno. El Ombudsman obtuvo una opinión legal independiente acerca del compromiso de las personas nombradas a comités en cuanto a participar y a estar preparado para votar acerca de eximir los compromisos del nombramiento. La Oficina encontró que el miembro de la comunidad había fallado en eximir los compromisos del nombramiento y por lo tanto la acción tomada por el personal estuvo apropiada. La queja fue archivada como sin fundamento.

Abandonado

Un quejoso contactó al Ombudsman en relación a las acciones particulares de un miembro del personal diciendo que esa persona había actuado injustamente y sin profesionalismo. El Ombudsman mantuvo correspondencia con el quejoso durante varias semanas, pero el quejoso rehusó proveer alguna información relacionada con los alegatos de conducta injusta y sin profesionalismo. Debido a que fue imposible obtener información suficiente por parte del Ombudsman para comenzar una investigación el caso fue archivado como abandonado.

Retirado

La Oficina del Ombudsman recibió una queja de un miembro de una organización de apoyo acerca de la selección de un presidente de un comité de trabajo dentro de su organización. La Oficina del Ombudsman facilitó la comunicación entre los miembros ejecutivos de la organización y el quejoso. La queja fue retirada posteriormente.

La Queja Ascendió

En raras ocasiones los quejosos ascendieron sus quejas ante el antiguo Comité de Reconsideración de la Junta. En un caso un miembro del Comité de Nominación deseaba renunciar de dicho comité para luego buscar el apoyo del Comité de Nominación para ser nombrado en una de las organizaciones de apoyo de ICANN. La Oficina del Abogado General advirtió al quejoso que dicha acción podría violar los estatutos y que eso no iba a ser permitido. El quejoso percibió que esta era una opinión injusta. La Oficina del Ombudsman contrató un abogado independiente que aconsejara si la opinión de la Oficina del Abogado General era correcta. Yo clasifiqué la queja como sin fundamento.

El quejoso tomó el mismo asunto ante el Comité de Reconsideración de la Junta que encontró que el quejoso era inelegible para el nombramiento y rechazó la petición de reconsideración.

Quejosos Resentidos

En 2004 La Revista Británica de Psiquiatría publicó un artículo titulado *Quejosos Inusualmente Persistentes*⁴. El artículo estaba dirigido a “investigar a los quejosos inusualmente persistentes quienes malgastaban sus propias vidas y hacían demandas poco ordinarias y principalmente en organizaciones de quejas”. El reporte estaba basado en un largo estudio de quejosos a un ombudsman gubernamental en Australia. El estudio definió comportamientos y sintetizaba algunas estrategias para el manejo de quejosos inusualmente persistentes.

En los cinco años anteriores he experimentado al menos cuatro quejosos resentidos que han contactado a mi Oficina. Por supuesto que todos los quejosos son más que bienvenidos a usar los servicios de la Oficina, y de hecho mi Oficina podría ser considerada como el más importante y apropiado punto de contacto para ellos.

Sin embargo estos quejosos particularmente muestran comportamientos extraordinariamente similares. Primero en el momento en el que ellos contactaron a mi Oficina muchos otros oficiales y otros que llevaron quejas o que no llevaron quejas han sido informados del asunto central. Previamente cada quejoso ha pasado por un exhaustivo proceso de comunicaciones con otras organizaciones como los registrantes y también con el personal de ICANN. Un ejemplo es que cuando ICANN contaba con 30 empleados, casi cada uno de los empleados recibía un correo electrónico con una demanda por servicio. En otro ejemplo un quejoso que asistió a una reunión de ICANN conversó con al menos 12 miembros del personal o con oficiales de las organizaciones de apoyo acerca del mismo asunto. El comportamiento clave era que mientras el quejoso disparaba escopetazos, no le informaba a estos oficiales que otras personas también ya habían sido contactadas. Semejante comportamiento enviaba el mensaje que los quejosos estaban buscando al oficial que tenía más probabilidades de ayudarles.

Segundo, los quejosos siempre incluían la posibilidad de elevar sus quejas como parte activa de la conversación. Siempre existen amenazas de elevar sus quejas si las demandas por servicio no son cumplidas. En cada caso presentado ante mi Oficina estas amenazas incluían también litigación, demanda por una revisión

independiente, o una amenaza a tomar la queja a un organismo profesional como la Asociación de Abogados de California, o cualquier súper organismo que supervisa a los ombudsmen.

Tercero, un resultado poco sorprendente de los primeros dos comportamientos es que los quejosos que siguieron adelante con sus temas, finalmente no tenían nada que ver con el ICANN. Estos asuntos fueron llevados a ICANN después que el quejoso resentido había amenazado con elevar sus demandas a otra entidad, usualmente un registrador, y que la entidad había fracasado en resolver al quejoso de manera satisfactoria. Por ejemplo un quejoso vino a ICANN porque no estaba satisfecho con el formato del recibo para los pagos de registro de nombres del domain del registrador.

Cuarto, en la mente de los quejosos resentidos la falta de resolución satisfactoria de parte de un responsable de resolver una queja, conlleva a quejarse acerca del oficial a nivel personal. En una ocasión un quejoso que había contactado la Oficina del Abogado General durante el proceso de escopetazos desarrolló un enojo erróneamente hacia el abogado que estaba manejando el asunto, amenazando con quejarse ante la Asociación de Abogados y con el fiscal general. Esta actitud muchas veces se combina con un lenguaje degradante y abusivo y puede conducir también a ataques personales en blogs por parte de los quejosos. De nuevo, estos ataques se centran en la persona que maneja la queja y no en la queja misma.

Quinto. Volumen y tipo de correspondencia consistente con los resultados reportados en el estudio Lester. Estimo que en un solo caso mi Oficina intercambio más de 200 correos electrónicos con el quejoso y que el ICANN y aquellos relacionados muy de cerca con ICANN tuvieron 500 intercambios en total. Muchos de esos intercambios y correspondencia ocurrieron a nivel ejecutivo o con los miembros del personal que son abogados.

Esta correspondencia es usualmente un invento de correspondencia anterior con otros que no habían sido satisfechos al quejoso persistente, quien se esfuerza en atraer la atención del nivel inmediato superior para que se revise el comportamiento deficiente de los que dieron una respuesta previa.

Sexto, la naturaleza de las quejas se mueven desde el núcleo del asunto hasta el comportamiento de los encargados que manejan la queja tanto en el pasado como en el presente. En cierto momento el quejoso llega a enfocarse más en ser reconocido de tener la razón mediante el castigo al encargado de manejar la queja, que en la resolución de la queja misma. Esto significa que el quejoso puede continuar atrayendo la atención a la queja o de lo que él percibe como mal servicio de parte de los responsables de manejar la queja años más tarde de que el caso se haya cerrado. El quejoso puede también mover su vista totalmente de la queja a una crítica total de la organización en el largo plazo.

El manejo de quejosos resentidos de una manera apropiada y efectiva requiere de tiempo, paciencia, habilidad y entrenamiento. La Oficina del Ombudsman está particularmente bien preparada para manejar esta clase de individuos. Esto también libera miembros del personal o de los voluntarios de la organización de intervenir en estos casos y les permite concentrarse en sus funciones primordiales.

El efecto de estos quejosos resentidos, especialmente en una organización pequeña, puede ser estresante y perjudicial, e invariablemente aumenta los costos y reduce la productividad. Esto impide que los encargados del manejo de la queja sean capaces de dedicar tiempo a sus deberes principales o a quejosos legítimos. Someramente he calculado que uno de esos quejosos consume alrededor de US\$10.000 de tiempo del personal en el término de dos días. Mientras es totalmente imposible valorar todos los factores, rápidamente estimo que estos cuatro individuos pudieron haber costado al ICANN más de US\$100.000 en tiempo y honorarios. Hay que tener en cuenta nuevamente que los asuntos de los que ellos se quejan no tienen que ver con las acciones del ICANN.

La Oficina del Ombudsman fue capaz de acorralar y manejar a todas las cuatro quejas. Esto redujo grandemente el tiempo total que ICANN pudo haber dedicado a manejar con estos quejosos persistentes y asegurar que ellos fueron tratados de una manera sistemática, justa y profesional. Este proceso permitió al personal y voluntarios de ICANN a concentrarse en sus actividades centrales y a enfocar el conflicto a una estructura apropiada.

Lo que los usuarios de los servicios del Ombudsman dicen:

Me gustaría extender mi profunda gratitud por ayudarme a recuperar mi domain de nuevo a (mi), el dueño Correcto. Frank, buen trabajo en perseverar y no someterse a algo genérico y exageradamente inefectivo cuando respondiste a este asunto...Como yo lo entiendo tus acciones son la personificación del término "ombudsman".

Quedé agradablemente sorprendido por el pronto y personal interés tomado en mi caso. Yo esperaba alguna clase de asociaciones, auto- consejo inútil, o preguntas comúnmente hechas, y nada más.

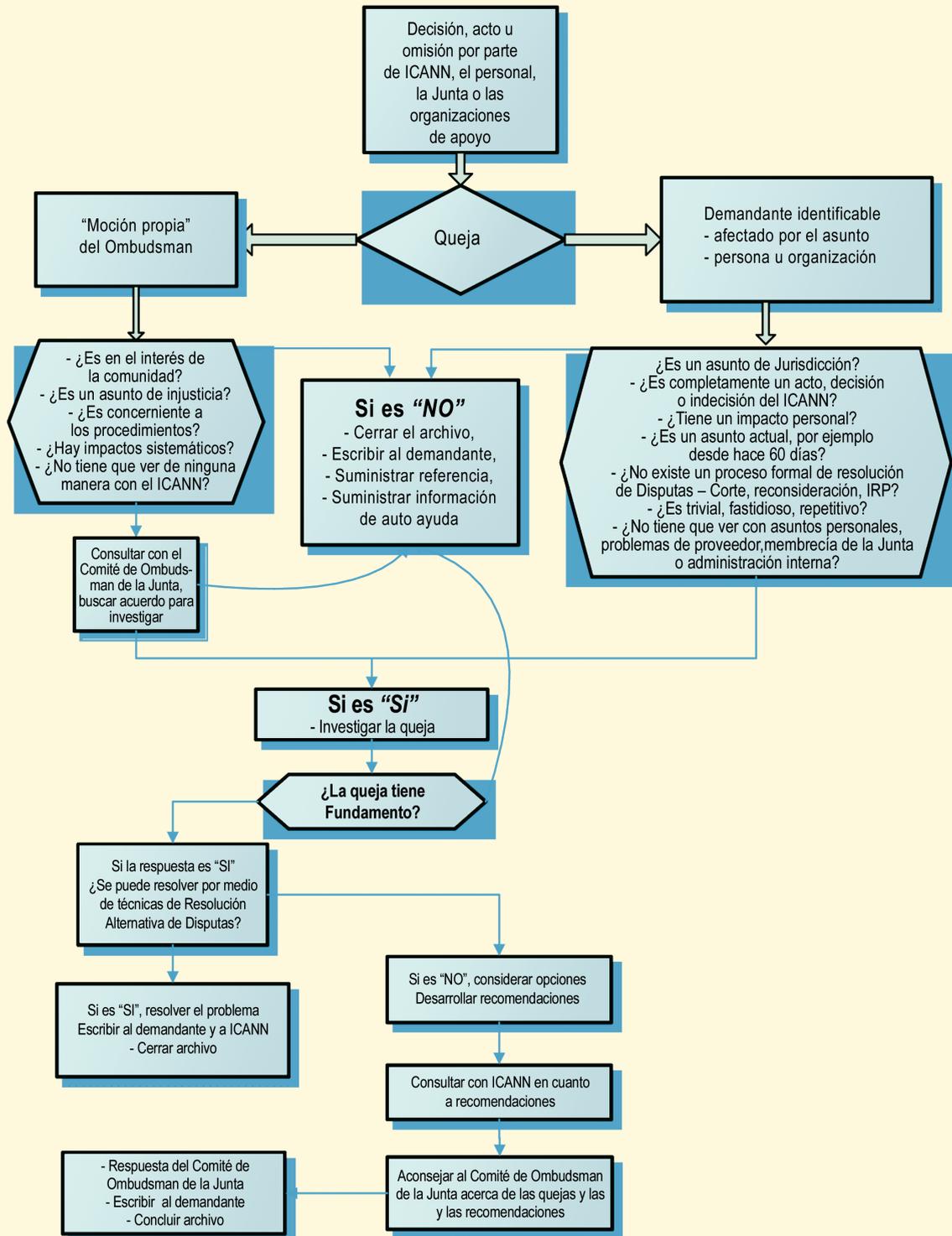
¡Muy bien hecho! Finalmente yo retiré mi queja, pero la intervención del Ombudsman fue muy importante para que ALAC tomara los pasos necesarios y avanzara en su trabajo. ¡¡¡Gracias!!!



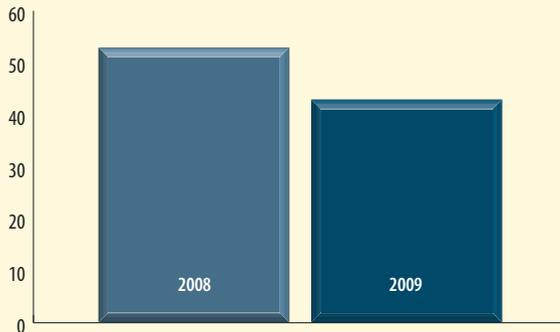
Dr. Frank Fowlie trabajando con delegados al Foro de RDO de Timor del Este, Nigeria y Pakistán.

⁴ Lester, Grant et al. Usually Persistent Complainants, *British Journal of Psychiatry*, 2004, 184, pp. 352-356.

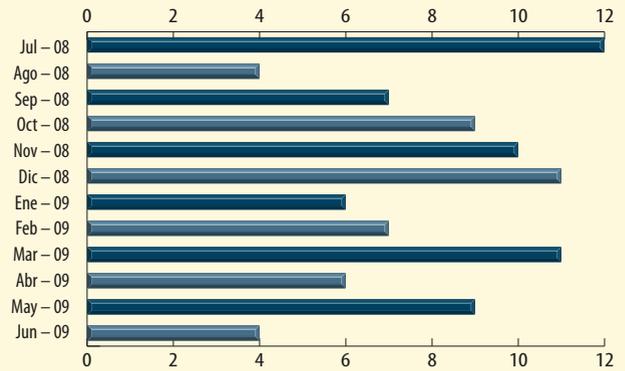
Modelo de Proceso de la Oficina del Ombudsman de ICANN



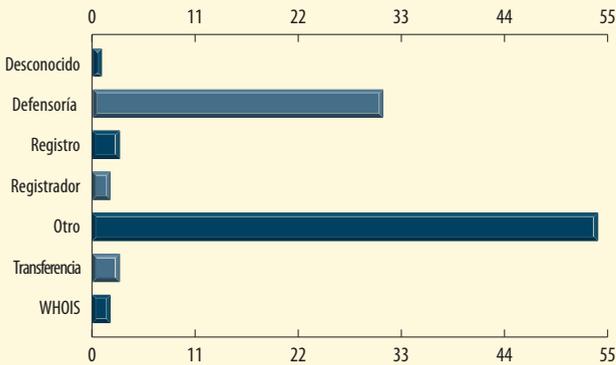
Quejas por año – 2008/2009



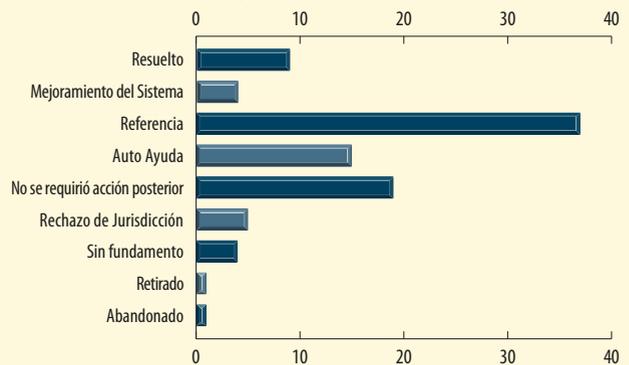
Casos por mes – 2008/2009



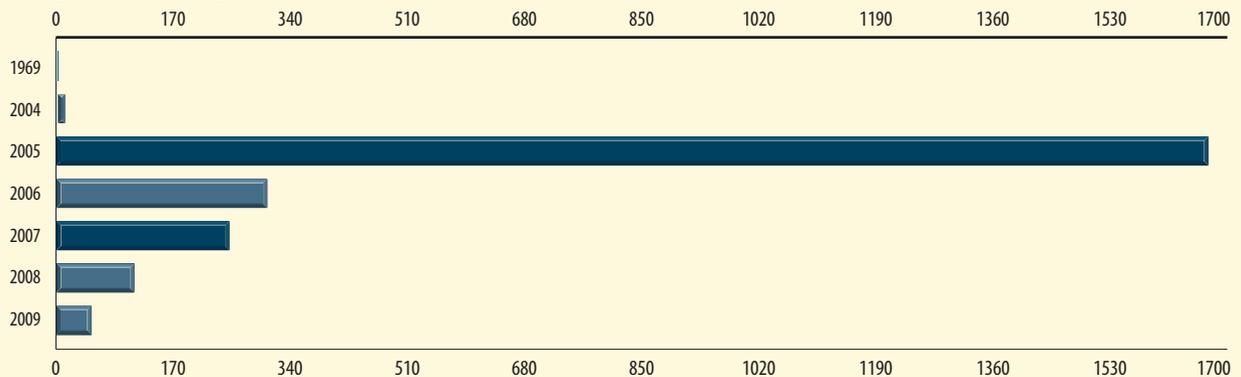
Casos por Tipo de Queja – 2008/2009



Resoluciones de Queja – 2008/2009



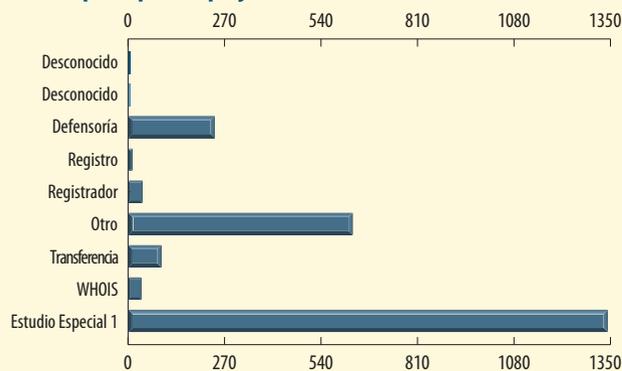
Recepción de Casos por año – 5 años



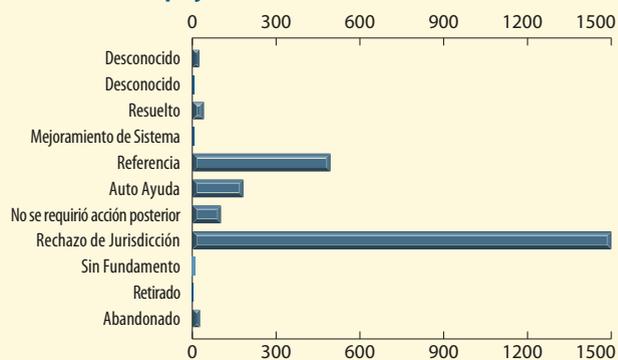
Casos de Queja por país – 5 años

Estados Unidos de América	1903	Kenia, República de	2
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	87	México, Estados Unidos Mexicanos	2
Canadá	82	Portugal, República Portugués	2
Desconocido	48	Vietnam, República Socialista de	2
Australia, Reino de	47	Bangladesh, República Popular de	1
Alemania	19	Armenia	1
Países Bajos, Reino de los	17	Barbados	1
Brasil, República Federal de	11	Bermuda	1
Sur África, República de	11	Bolivia, República de	1
Suiza, Confederación Suiza	10	Belice	1
Francia, República Francesa	9	Taiwán, Provincia de China	1
India, República de	9	Colombia, República de	1
Argentina, República Argentina	8	Hrvatska (Croacia)	1
Grecia, República Helénica	8	Chipre, República de	1
Nueva Zelanda	8	República Checa	1
España, Estado Español	8	Dinamarca, Reino de	1
Israel, Estado de	7	Ecuador, República de	1
Bélgica, Reino de	6	Gibraltar	1
Namibia	6	Guatemala, República de	1
Tailandia, Reino de	6	Indonesia, República de	1
Turquía, República de	6	Jordán, Reino Hachemita de	1
Irlanda	5	Corea, República Democrática Popular de	1
Malasia	5	República de Kurgán	1
Suecia, Reino de	5	Líbano, República Libanesa	1
Austria, República de	4	Maldivas, República de	1
Hong Kong, Región Administrativa Especial de China	4	Moldova, República de	1
Italia, República Italiana	4	Nicaragua, República de	1
Japón	3	Nigeria, República Federal de	1
Malta, República de	3	Noruega, Reino de	1
Paquistán, República Islámica de	3	Polonia, República Popular Polaca	1
Panamá, República de	3	Federación Rusa	1
Macedonia, La Antigua República Yugoslava de	3	Arabia Saudita, Reino de	1
Egipto, República Árabe de	3	Eslovenia	1
Costa Rica, República de	2	Emiratos Árabes Unidos	1
Hungría, República Popular Húngara	2	Ucrania	1
Kazakstán, República de	2	Uruguay, República del Este	1

Casos por tipo de queja – 5 años



Resolución de queja – 5 años



Los Valores de esta oficina son:

El respeto por la diversidad La Oficina del Ombudsman reconoce y se honra de que los miembros de la comunidad de ICANN provengan de todo el planeta. Esta diversidad implica que la Oficina del Ombudsman respetará que las diferentes culturas perciban las disputas y conflictos a través de diferentes cristales. El ombudsman siempre estará dispuesto a aprender sobre las diferencias culturales al responder a disputas y conflictos.

Excelencia en la función del ombudsman La Oficina del Ombudsman se desempeñará como líder, promoviendo y sirviendo de modelo de justicia, igualdad, claridad e innovación y ayudando a que ICANN y la comunidad conozcan mejor la función del Ombudsman. El Ombudsman también se esforzará por asegurar que la Oficina del Ombudsman de ICANN sea considerada como una institución de excelencia entre la comunidad de ombúdsmanes, como la Asociación de Ombudsman, la Asociación de Ombúdsmanes de los Estados Unidos y el Foro de Ombúdsmanes de Canadá. Es mi deseo profundizar en el futuro las relaciones con ombúdsmanes de otras regiones del mundo para reflejar la naturaleza global de los miembros de ICANN.

Profesionalismo El ombudsman, al desempeñar sus tareas, mantendrá y será ejemplo de los más altos niveles de conducta profesional y de respeto a la dignidad humana.

Confidencialidad Todas las partes, tanto de la comunidad como de ICANN, al proporcionar información al ombudsman, deben sentirse seguros de que la información se tratará con confidencialidad, excepto cuando sea necesario para ayudar a resolver el reclamo.

Imparcialidad En absolutamente todas las situaciones, la Oficina del Ombudsman recibirá información de la comunidad sin predisposición hacia el resultado del proceso Alternativo de Resolución de Disputas y sin favorecer a ninguna de las partes en el proceso.

Independencia La Oficina del Ombudsman, a fin de mantenerse como un oficial imparcial, será independiente de las estructuras normales del ICANN.



email ombudsman@icann.org

web <http://icannombudsman.org>



Marina del Rey | 4676 Admiralty Way, Suite 330 | Marina del Rey, CA 90292 | USA
T +1 310 823 9358 F +1 310 823 8649

Brussels | 6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | BELGIUM
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

Washington DC | International Square, 1875 I Street, NW, 5th Floor | Washington DC, 20001 | USA
T +1 202 429 2407 F +1 202 429 2714

Sydney | Level 2, 48 Hunter Street | Sydney, NSW 2000 | AUSTRALIA
T +61 2 8236 7900 F +61 2 8236 7913