

# Creación de diálogo... para ratificar la imparcialidad



ICANN

*Oficina del  
ombudsman de ICANN*

## Informe anual de 2005

La función principal del ombudsman será suministrar una evaluación interna independiente de reclamos presentados por miembros de la comunidad de ICANN que crean que el personal de ICANN, su Junta o un organismo integrante de ICANN los ha tratado injustamente. El ombudsman se desempeñará como un defensor objetivo en pos de justicia e intentará evaluar y, cuando sea posible, resolver los reclamos relacionados con un trato injusto o inadecuado por parte de personal de ICANN, de su Junta o de organismos integrantes de ICANN, aclarando los asuntos y empleando herramientas de resolución de conflictos como la negociación, facilitación y “diplomacia itinerante” para lograr esos resultados.

(Sección 2 del Artículo V de los estatutos de ICANN)

## *Los valores de esta oficina son:*

***El respeto por la diversidad*** La Oficina del ombudsman reconoce y celebra que los miembros de la comunidad de ICANN provengan de todo el planeta. Esta diversidad implica que la Oficina del ombudsman respete que las diferentes culturas tengan una percepción de las disputas y los 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*** La Oficina del ombudsman se desempeñará como líder, promoviendo y sirviendo de modelo de imparcialidad, equidad, 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 se considere una institución de excelencia en la comunidad de ombudsmans, como la Asociación de ombudsmans (The Ombudsman Association), la Asociación de ombudsmans de los Estados Unidos (United States Ombudsman Association) y el Foro de ombudsmans de Canadá (Forum of Canadian Ombudsmen).

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

***Confidencialidad*** Todas las partes, tanto de la comunidad como de ICANN, al darle información al ombudsman deben sentirse seguros de que la información se tratará con confidencialidad, excepto cuando sea necesaria 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 de resolución alternativa de disputas y sin favorecer a ninguna de las partes en el proceso.

***Independencia*** La Oficina del ombudsman, a fin de mantenerse imparcial, será independiente de las estructuras normales de ICANN.



# Carta del ombudsman

30 de junio de 2005

Sr. presidente y Sres. directores de la Junta de ICANN:

Es con gran placer que les hago llegar el primer Informe anual de la Oficina del ombudsman. Creo que este informe marca un gran hecho en la historia, no sólo de mi Oficina, sino en la de ICANN en general, ya que sienta un precedente importante de comunicación abierta en relación con la Oficina del ombudsman. Con el espíritu de actuar con transparencia, con el consentimiento del presidente y tomando el ejemplo de muchos otros ombudsmans del mundo, decidí hacer público este informe a fin de crear una mayor comprensión de la función que tiene la Oficina del ombudsman dentro de la comunidad de ICANN.

La Oficina del ombudsman, como todas las demás entidades que reúne ICANN, tiene como fecha de fin del año fiscal el 30 de junio, por lo cual mi informe inicial informa sobre un período de ocho meses, desde el 1 de noviembre de 2004, cuando fui nombrado, hasta el final del año fiscal. Los futuros informes abarcarán la actividad de un año completo.

Antes de dirigirme a los aspectos específicos de mi informe, creo que sería más apropiado dedicar un momento a la reflexión y a expresar un agradecimiento sincero, en nombre de la Oficina del ombudsman y en el mío propio, a una gran cantidad de personas que hicieron posible este primer informe. La Oficina del ombudsman surgió debido al auténtico deseo de la comunidad de ICANN de tener un medio para resolver disputas con el menor grado posible de conflicto. La Junta directiva respondió creando un ombudsman y formalizando su existencia a través de los estatutos. Que se haya codificado la Oficina del ombudsman de esa manera significa que ICANN afianzó al ombudsman en su estructura y, por lo tanto, toma con seriedad la resolución de disputas.

Quisiera reconocer el esfuerzo de aquéllos que ayudaron a establecer la Oficina así como durante el prolongado proceso de reclutamiento en todo el mundo para ocupar el puesto de ombudsman. Parece haber sido un proceso arduo, con muchos candidatos de diversos orígenes de todo el planeta. Agradezco haber sido la persona seleccionada finalmente y quisiera agradecer a la junta por la confianza que me depositó para esta función inaugural.

Quisiera agradecer a los miembros del personal de ICANN por su ayuda para montar la oficina y en mi desempeño representando la comunidad. Su profesionalismo pone el barómetro en la resolución de disputas.

*Frank Fowlie*

Frank Fowlie  
Ombudsman



\*Foto tomada por Barbara Fremgen

## *Reseña del año*

Obviamente, cuando me inicié en el puesto el 1 de noviembre de 2004 como primer ombudsman de ICANN, debían realizarse numerosas tareas para establecer la Oficina y para crear vínculos de comunicación con la comunidad a fin de poder recibir los reclamos, etc.

La primera tarea consistió en escribir un Marco de desempeño del ombudsman. Este marco de desempeño va un paso más allá de los principios generales indicados en el estatuto V para las funciones de la Oficina del ombudsman y le da un ambiente de funcionamiento de mucha más autoridad a la Oficina. El marco de desempeño se basa en una exploración del ambiente actual de la función de ombudsman. El Marco de desempeño se publicó para obtener comentarios del público.

Mientras se elaboraba el Marco de desempeño del ombudsman, el personal de ICANN preparó una página Web y correo electrónico Web para la Oficina. La página se encuentra en <http://icann.org/ombudsman>. Los miembros de la comunidad pudieron ponerse en contacto con el ombudsman directamente por correo electrónico y en el sitio Web se publicaron novedades, información, discursos, etc. Una de las incorporaciones más útiles al sitio fue un formulario para reclamos. Éste permite que los miembros de la comunidad rellenen un formulario que contiene los elementos necesarios para que el ombudsman determine jurisdicción, según se describe en el Marco de desempeño. Por sugerencia del Comité asesor At-Large (ALAC), el formulario de reclamos puede rellenarse en cualquier idioma y la Oficina del ombudsman luego se ocupa de su traducción. Hasta la fecha, se relleno un solo formulario de reclamo multilingüe.

A principios de 2005, finalicé el Marco de responsabilidad

de una gestión basada en resultados (RMAF, Results Based Management Accountability Framework) para la Oficina. El RMAF trata la evaluación y las estrategias informativas de que dispone el ombudsman. Lo que es más importante, describe la relación entre ICANN y el ombudsman con un modelo lógico que se incluye más adelante en este informe. EL RMAF se publicó en la página Web del ombudsman y, así como el Marco de desempeño, no recibió comentarios relevantes del público.

El RMAF impone el deber del ombudsman de informar a la Junta con respecto a actividades de evaluación en curso, lo cual se trata más adelante en mi informe.

Al redactar el presente informe, la Oficina del ombudsman está a punto de implementar un sistema de gestión de casos en Internet. Este sistema se encontrará en un servidor seguro, separado, en Marina del Rey, California y administrará todas las funciones de gestión de casos normales, así como análisis estadísticos de la Oficina.

Finalmente, como resultado de asistir a un congreso de la Asociación de ombudsmans en Houston, Texas, formulé una serie de valores que tiene la Oficina del ombudsman. Esta declaración de valores se destaca en la página Web de la Oficina y figura en todo mensaje electrónico que emita mi oficina.

## *Actividades del ombudsman*

### *Recepción, derivación e investigación de reclamos*

En los ocho meses transcurridos desde que fui nombrado ombudsman, con frecuencia empleé la siguiente analogía cuando me preguntaban cómo era ser el primer ombudsman de ICANN:

“Es como ir en auto con una familia. Durante mucho tiempo

han querido tener un botiquín de primeros auxilios en el auto. Durante el viaje hubo algunas discusiones acerca del tamaño que debería tener el botiquín, para qué gravedad de traumatismos serviría, el costo que tendría, de dónde vendría y quién podría usarlo. Pero ahora que el primer botiquín ya está en el auto, el nivel de tensión bajó. Parece que el botiquín está bien. La gente ahora está nuevamente concentrándose en el paseo en auto, tienen un viaje interesante por delante. Pero tienen la confianza de saber que el botiquín está en el auto si lo necesitaran.”

Desde el inicio de las operaciones en noviembre de 2004, la Oficina del ombudsman atendió más de cien comunicaciones y reclamos. En este informe hay varios cuadros que desglosan la actividad de recepción de reclamos de la Oficina del ombudsman. Creo que es importante observar algunas cosas. En primer término, la cantidad de comunicaciones recibidas de la comunidad que realmente llegan a ser reclamos que pertenecen a la jurisdicción del ombudsman aparentemente está dentro de la norma experimentada por muchos ombudsmans clásicos o ejecutivos.

En segundo término, el personal de ICANN, en particular Tim Cole, el director de coordinación de registradores, a quien se envía la mayoría de las derivaciones, elaboró sus propias normas de operación para tratar temas relacionados con el ombudsman. Con esto el tiempo para tratar reclamos que estaban fuera de la jurisdicción se volvió muchísimo más oportuno.

En tercer lugar, el volumen de derivaciones y de reclamos que estaban fuera de la jurisdicción, en mi opinión, marca dos tendencias: La primera, que cada día los usuarios de Internet ven a ICANN como una fuente creíble de información y de resolución de disputas. La segunda, que otros organismos

relacionados con Internet podrían hacer más para que se conozcan sus programas de servicios a los consumidores.

## *Extensión al público, educación a los consumidores y actividades con entidades*

Además del tratamiento de reclamos, otras dos funciones importantes de esta Oficina son informar a los miembros de la comunidad de ICANN acerca del ombudsman y mantener habilidades profesionales a través de actividades con entidades pares. Las tablas que figuran más adelante en este informe registran mis actividades de extensión al público y con entidades pares.

Es importante, especialmente para un ombudsman que es el único miembro de las operaciones, poder participar en actividades con otros ombudsmans, tales como cursos de capacitación y congresos. Esto proporciona una gran vía para entablar contacto con los pares de todo el planeta e incorporar perspectivas actuales sobre tendencias y asuntos jurídicos, y para conversar sobre las mejores prácticas para nuestras oficinas. Durante estos varios meses tuve la suerte de poder participar en la Asociación de ombudsmans, la Asociación de ombudsmans de los Estados Unidos y el Foro de ombudsmans de Canadá. Recientemente, Asociación de ombudsmans votó para fusionarse con la Asociación de ombudsmans de universidades y colegios (University and College Ombudsman's Association) y en breve cambiará su nombre por el de International Ombudsman's Association para reflejar más precisamente su carácter.

Es mi deseo profundizar en el futuro las relaciones con ombudsmans de otras regiones del mundo para reflejar la naturaleza mundial de la jurisdicción de ICANN.

Como parte de mi programa de extensión al público para el período 2005-2006, espero recibir invitaciones de la comunidad de ICANN de todo el mundo para suministrar más información sobre mi Oficina.

*Actividades de extensión al público:  
Año fiscal 2005 (diciembre de 2004 a junio de 2005)*



## *Evaluación y recomendaciones*

Entre los requerimientos al ombudsman dentro del Marco de responsabilidad de una gestión basada en resultados (RMAF) se encuentra observar cinco indicadores de desempeño con respecto a cuatro preguntas evaluativas e informar anualmente sobre esto a la Junta.

### **A) Relevancia - ¿Existe una necesidad continua de la Oficina del ombudsman?**

Si bien todavía son los primeros tiempos, el análisis de tendencias indicaría que existe una cantidad constante de reclamos relacionados con la jurisdicción del ombudsman durante el período informativo. El análisis de tendencias también indicaría que la Oficina del ombudsman actúa como punto de referencia creíble para los consumidores en una situación de disputa, con ICANN o no.

El análisis de los medios de comunicación indicaría que antes de designarse al ombudsman se había criticado a ICANN por la extensión del proceso de designación. Desde mi nombramiento los medios han apoyado la función.

### **B) Gestión – ¿Los recursos de la Oficina del ombudsman son suficientes para desempeñarse en su mandato?**

Hasta ahora no hay atraso en el tratamiento de casos. La mayoría de las comunicaciones se responden dentro de las 24 horas,

a menos que esté viajando, que se responden dentro de las 48 horas. Se presentó un plan para que haya un ombudsman adjunto para las ocasiones de mi licencia anual o si me enfermara.

**C) Economía - ¿Mejoras, mayores rendimientos o ahorros reales o potenciales aplicables al lanzamiento o la administración de programas de ICANN? ¿Existen otros modelos de ombudsman ejecutivo que podría emplear ICANN?**

Además, los documentos principales, como el Marco de desempeño del ombudsman, se traducirán a varios idiomas que sean muy utilizados en la comunidad de ICANN y se publicará para llegar así a una gran audiencia.

Durante los últimos ocho meses, como resultado de mis investigaciones notifiqué a la Junta de una situación de mala administración o injusticia administrativa. En esta instancia consideré que un miembro de la comunidad de ICANN había sufrido una demora poco razonable para recibir una respuesta de ICANN sobre un asunto que había elevado. ICANN respondió de manera muy positiva a mi notificación y el descuido se remedió rápidamente.

También hice recomendaciones a la alta gerencia de ICANN, debido a temas que habían surgido en numerosos reclamos, de que ICANN a su debido tiempo debería elaborar normas y procedimientos como lo prevé la Sección 1 del Artículo III de los Estatutos. Estos procedimientos y normas tratarían una declaración de privacidad con respecto a la recopilación, conservación y publicación de datos que realiza ICANN, especialmente a cargo o en nombre de terceros. Si bien ICANN tiene una filosofía general de apertura y transparencia, también tiene un deber compensatorio de protección de los datos y la información que recibe de terceros.

# Modelo lógico

## Objetivo

Garantizar que los miembros de la comunidad de ICANN reciban tratamiento justo y equitativo.

## Funciones principales

Crítico independiente de los hechos

## Actividades

- Recibir e investigar reclamos
- Efectuar derivaciones
- Emplea las mejores prácticas
- Realiza la extensión al público para poner en conocimiento
- Crea herramientas de comunicación

## Formas de contacto con el público

- Sitio Web del ombudsman
- Formularios de reclamos en línea
- Marco de desempeño del ombudsman
- Marco de responsabilidad de una gestión basada en resultados (RMAF) del ombudsman

## Resultados inmediatos

Los miembros de la comunidad de ICANN pueden hacer reclamos

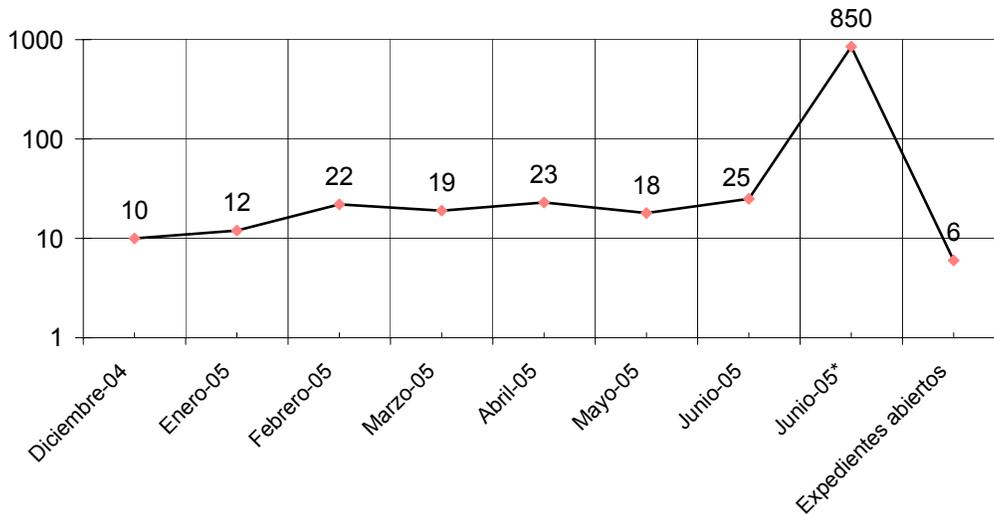
## Resultados intermedios

- Mayores niveles de imparcialidad y expectativas
- Mayor nivel de confianza

## Resultado final

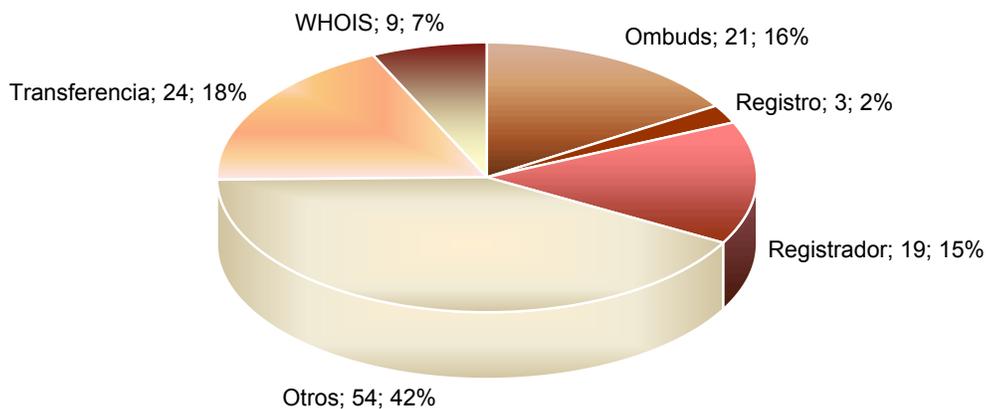
Internet universal, estable y seguro

*Total de reclamos recibidos:  
Año fiscal 2005 (diciembre de 2004 a junio de 2005)*



*\*reclamos individuales recibidos, respondidos y concluidos con respecto a temas no jurídicos – junio de 2005*

*Tipo de reclamos recibidos:  
Año fiscal 2005 (diciembre de 2004 a junio de 2005)*

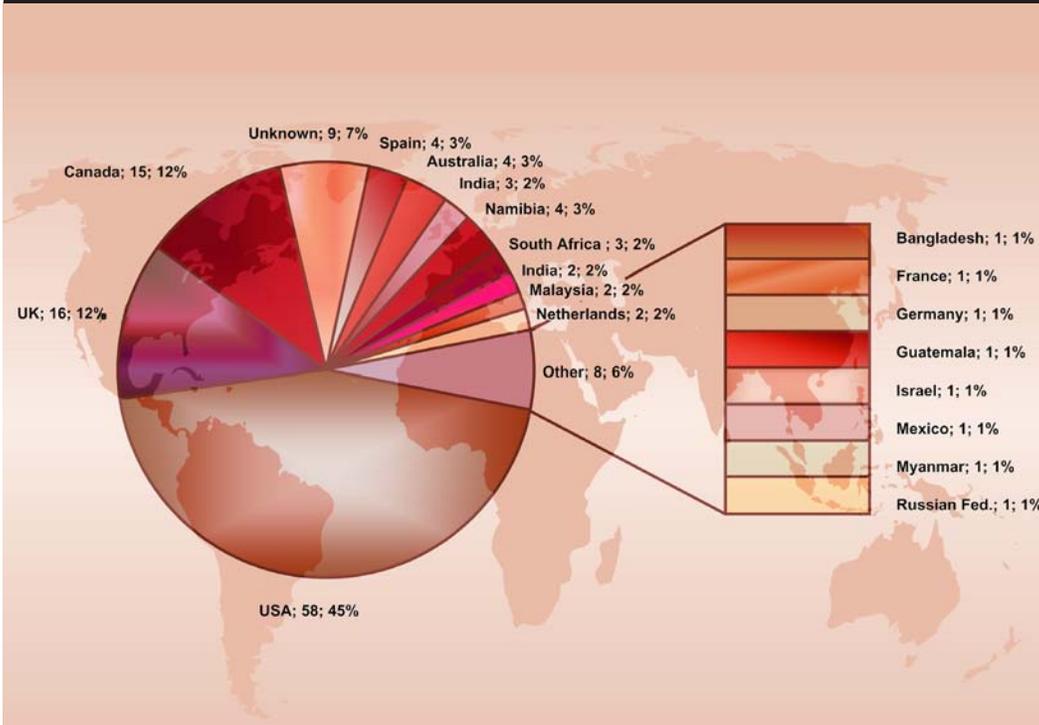


## ESTUDIO DE CASO

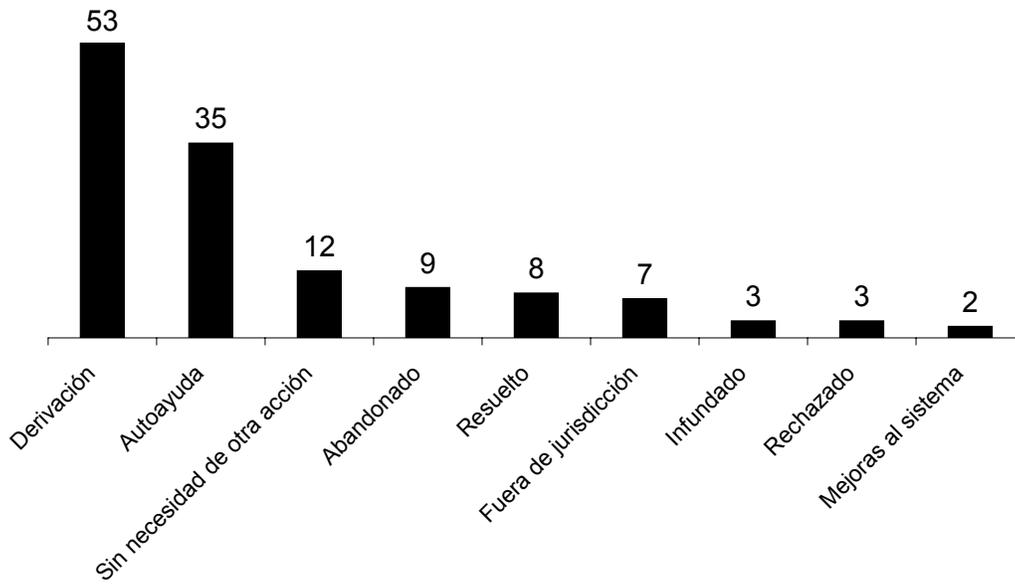
“El ombudsman trata de ayudara cuando el problema está fuera de su jurisdicción.”

Una reclamante se comunicó con el ombudsman, creyendo erróneamente que en realidad era el ombudsman de “Inmigraciones de Canadá”, por lo que parecía ser un asunto importante. El ombudsman derivó a la reclamante a su diputado y consideró concluido el caso. Varios días después, la reclamante le escribió nuevamente al ombudsman diciendo que no había recibido respuesta de nadie. El ombudsman averiguó el nombre del diputado que correspondía a la reclamante y le reenvió el mensaje a él. Poco después, la reclamante volvió a escribirle al ombudsman diciendo que de la oficina del diputado se habían comunicado con ella y le agradeció la ayuda al ombudsman.

*Distribución geográfica de los reclamantes:  
Año fiscal 2005 (diciembre de 2004 a junio de 2005)*



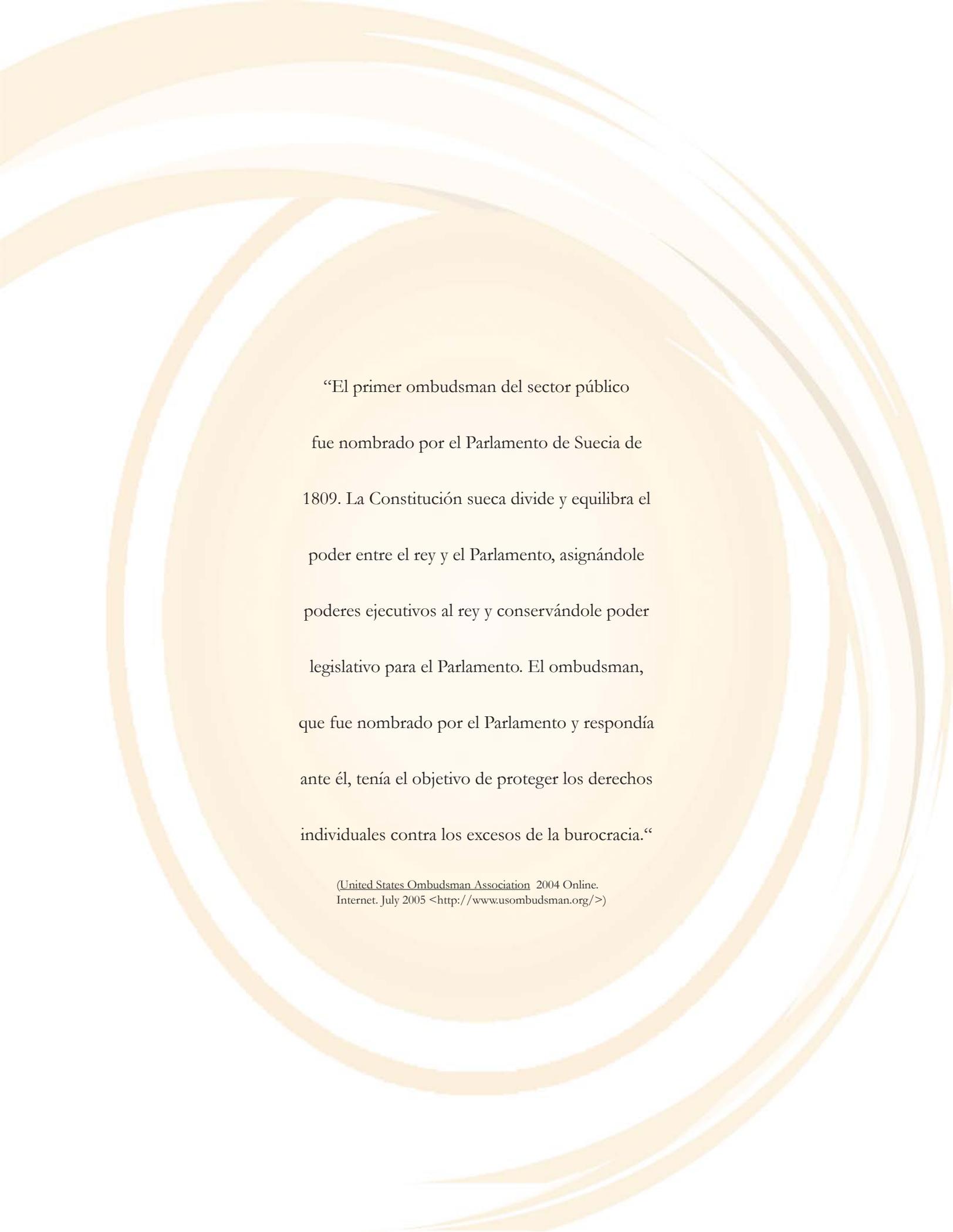
*Resolución de reclamos:  
Año fiscal 2005 (diciembre de 2004 a junio de 2005)*



## ESTUDIO DE CASO

“La privacidad es una calle de dos direcciones”

Un miembro de la comunidad de ICANN, interesado en el proceso de dominios de nivel superior, se comunicó con la Oficina del ombudsman para reclamar que no podían consultarse en el sitio Web dos documentos mencionados en diversos puntos de las deliberaciones de ICANN en relación con una solicitud de dominio de nivel superior. Posteriormente se colocó uno de los documentos en el sitio Web y se notificó al reclamante de la publicación. Determiné que el personal de ICANN no había actuado injustamente no publicando el segundo documento, ya que contenía datos confidenciales y privados así como información sobre las operaciones comerciales y las finanzas de un tercero, cuya publicación habría sido una injusticia más grande con respecto al propietario de los datos que la negación a revelarlos al reclamante.



“El primer ombudsman del sector público fue nombrado por el Parlamento de Suecia de 1809. La Constitución sueca divide y equilibra el poder entre el rey y el Parlamento, asignándole poderes ejecutivos al rey y conservándole poder legislativo para el Parlamento. El ombudsman, que fue nombrado por el Parlamento y respondía ante él, tenía el objetivo de proteger los derechos individuales contra los excesos de la burocracia.”

([United States Ombudsman Association](http://www.usombudsman.org/) 2004 Online. Internet. July 2005 <<http://www.usombudsman.org/>>)

*Agradezco especialmente a mi esposa  
Joanna por todo su apoyo, a Vint Cerf y  
a la Junta directiva de ICANN, a John  
Jeffrey y Dan Halloran, a Tanzanica King  
por el diseño y la diagramación del informe,  
a Tim Cole y Tina Dam, al personal de  
ICANN y a la comunidad de ICANN.*



**ICANN**

*Oficina del  
ombudsman de ICANN*

*Comuníquese con la Oficina del  
ombudsman de ICANN*

Correo electrónico:  
[ombudsman@icann.org](mailto:ombudsman@icann.org)

Web:  
<http://icann.org/ombudsman>

Formulario de reclamo en línea:  
<http://ombudsman.icann.org/complaints/>

*Ubicación de las oficinas  
de ICANN:*

Brussels

6 Rond Point Schuman, Bt. 5  
Brussels B-1040  
Belgium

Tel +32 2 234 7872  
F +32 2 234 7848

Marina del Rey

4676 Admiralty Way, Suite 330  
Marina del Rey, CA 90292  
USA

Tel +1 310 823 9358  
F +1 310 823 8649