

Oficina del Defensor del Pueblo

# INFORME ANUAL

1 de julio de 2017 – 30 de junio de 2018

# ÍNDICE

3 PROPÓSITO DE ESTE INFORME

4 RESUMEN EJECUTIVO

6 INFORME SOBRE ACTIVIDADES: FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

7 GESTIÓN DE CASOS

12 SUPERVISIÓN DEL ENTORNO

13 DIFUSIÓN Y ALCANCE

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

15 PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA  
ANTIACOSO

16 DESARROLLO PROFESIONAL

17 SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN

18 DE CARA AL FUTURO

# PROPÓSITO

**EL PROPÓSITO DE ESTE INFORME SE DESCRIBE EN [EL ARTÍCULO, 5](#)**

**[SECCIÓN 5.5 DE LOS ESTATUTOS](#):** la oficina del defensor del pueblo deberá publicar anualmente un análisis consolidado de los reclamos y las resoluciones del año, de conformidad con las obligaciones y las cuestiones de confidencialidad.

Dicho informe anual deberá incluir una descripción de cualquier tendencia o elemento común de los reclamos recibidos durante el período en cuestión, así como recomendaciones para los pasos que puedan tomarse para minimizar reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.

# RESUMEN EJECUTIVO

## **Me complace presentar mi segundo Informe Anual como el Defensor del Pueblo de la ICANN, con el pleno reconocimiento del apoyo que la Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN recibe de la comunidad, la organización y la Junta Directiva de la ICANN.**

El ejercicio fiscal 2018 ha sido un año muy ocupado pero productivo para la Oficina del Defensor del Pueblo. Un punto destacado incluyó la primera oportunidad para que el Defensor del Pueblo lleve a cabo una revisión sustantiva de una [Solicitud de reconsideración](#).

A lo largo del año, he mantenido mi enfoque principal al servicio de la comunidad de la ICANN. Me complace haber participado en muchas conversaciones en curso relacionadas con el hostigamiento, el acoso sexual, el comportamiento inapropiado y la falta de respeto en línea y en persona. He trabajado de forma exhaustiva con miembros de la comunidad, la organización y la Junta Directiva de la ICANN para abordar el hostigamiento y el acoso sexual (y otras cuestiones de género).

He seguido colaborando con la comunidad en las últimas tres Reuniones Públicas de la ICANN, así como en otras oportunidades, como la reciente Cumbre de la División Global de Dominios en Vancouver en mayo de 2018 y el Foro de Gobernanza de Internet en Ginebra en diciembre de 2017. He continuado con mi participación en línea en grupos de trabajo de la comunidad y equipos de desarrollo de políticas como observador o de manera oficial preventiva (a solicitud de los equipos de dirigentes) cuando se gesta el conflicto y se necesita contener los ánimos.

A lo largo del año, continué fomentando relaciones de trabajo positivas con el personal de la ICANN con visitas a las oficinas de Estambul y Los Ángeles. Cada vez que visitaba una oficina de la ICANN, llevaba a cabo una sesión de Orientación del Defensor del Pueblo para el personal nuevo.

Lamentablemente, una emergencia familiar redujo mi estadía en la reunión ICANN62 en Puerto Rico, lo que requirió la cancelación de una oportunidad de capacitación en desarrollo profesional con la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo el mes siguiente. Esto demostró tan solo uno de los desafíos de dirigir una oficina de una sola persona y la posibilidad de que la vida intervenga en los asuntos profesionales. Mi precipitada salida de la reunión ICANN62 lamentablemente tuvo un efecto negativo en varios casos en curso en la comunidad y me gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer al personal de la ICANN y a los miembros de la comunidad por su apoyo y comprensión.

El nuevo sistema de gestión de casos (CMS) de la Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN está entrando en su segundo año de funcionamiento y ha demostrado ser un activo inestimable para las operaciones y los informes estadísticos para el Informe Anual. El nuevo CMS se ha actualizado recientemente con las modificaciones necesarias para alinearse con las políticas de privacidad de la ICANN y la nueva legislación internacional.

# RESUMEN EJECUTIVO (cont.)

Un objetivo de la Oficina del Defensor del Pueblo es asegurarse de que todos los elementos de la Oficina, no solo el CMS, reflejen y cumplan con todos los requisitos organizacionales, comunitarios y legislativos con respecto a la interacción en línea y en persona.

Durante el año pasado, continué enfocándome en promover el respeto y la diversidad, al mismo tiempo que defendí los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad. Me he comprometido con la comunidad y la Junta Directiva de la ICANN para contratar a un Defensor del Pueblo adjunto en el plazo previsto.

**Herb Waye**

Defensor del Pueblo de la ICANN

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

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

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

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES

## Funciones del Defensor del Pueblo

La gestión de conflictos es la función principal del Defensor del Pueblo.



### **Gestión de casos**

- Ingreso de reclamos
- Investigación
- Resolución



### **Supervisión del entorno**



### **Difusión y alcance con foco en la comunidad, la organización de la ICANN y las partes interesadas**



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



### **Desarrollo profesional**

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## GESTIÓN DE CASOS



La Oficina del Defensor del Pueblo recibió 132 reclamos de julio de 2017 a junio de 2018. Más del 63 % de dichos reclamos estaba fuera de la jurisdicción del Defensor del Pueblo, lo que requería una respuesta pero ninguna acción. Todos los reclamos son respondidos dentro de las 24 a 48 horas.

Hubo 49 reclamos jurisdiccionales que requirieron intervención, investigación o participación activa del Defensor del Pueblo (clasificados como Otros). De estos reclamos, solo siete casos han quedado sin resolver. Hay un caso sin resolver que quedó pendiente del año fiscal 2017 y que continúa supervisando que es una situación en curso en la comunidad. Los siete casos restantes son cuestiones que aún requieren la participación activa del Defensor del Pueblo.

Se presentaron cuatro reclamos en virtud de la Política Antiacoso de la Comunidad, 15 por abuso verbal y uno por discriminación. Esto demuestra que casi la mitad de los reclamos presentados involucraron un comportamiento inaceptable en la comunidad, de ahí la necesidad de realizar esfuerzos continuos por parte de la Oficina del Defensor del Pueblo, la comunidad, la organización de la ICANN y la Junta Directiva para que esta comunidad sea un lugar más seguro para todos los participantes.

En su conjunto, los reclamos relacionados con problemas de los consumidores sobre nombres de dominio (29) y problemas de registrador/registro (27) constituyeron la mayoría de los reclamos no jurisdiccionales. La respuesta de la Oficina del Defensor del Pueblo consistió en un correo electrónico de autoayuda o una derivación a la función apropiada de la Organización de la ICANN (generalmente, Cumplimiento Contractual o Apoyo Global) junto con una invitación para participar en el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN, si se considerara pertinente.

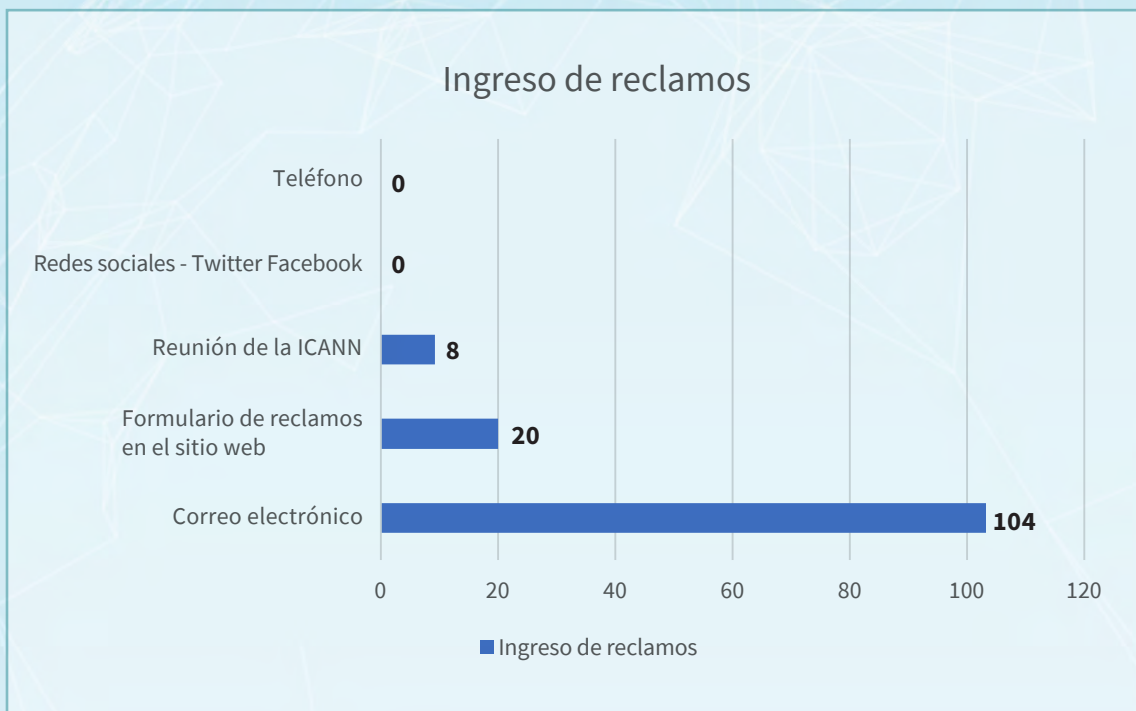
Hubo varias instancias en que los reclamos se dirigieron tanto a la Oficina del Defensor del Pueblo como al Oficial Encargado de Reclamos de la ICANN. En todos los casos, el Oficial Encargado de Reclamos de la ICANN abordó el reclamo de manera más apropiada y no se registró en mi CMS.

El año pasado se debatió exhaustivamente sobre la evaluación del desempeño de la Oficina del Defensor del Pueblo y una consideración ha sido la implementación de un sistema de tickets que incluye una herramienta de encuesta de retroalimentación automática. Por más que esto sea técnicamente posible, las encuestas de desempeño realizadas en el pasado no han dado como resultado ningún aporte de los reclamantes. He postergado la implementación de este sistema por el momento. Por tal motivo, quisiera mencionar que la Oficina del Defensor del Pueblo recibe una cantidad significativa de comentarios positivos en respuesta a las medidas que toma la Oficina. A continuación se incluyen ejemplos de los comentarios recibidos.

*"Su información incluida me ayudó a ubicar la empresa de alojamiento web en EE. UU. que está registrada según la política de la ICANN. (<https://www.godaddy.com/help>) He enviado un reclamo y estoy esperando una respuesta".*

*"Muchas gracias por comunicarse conmigo tan rápidamente y orientarme en la dirección correcta. Realizaré consultas con el Departamento de Cumplimiento Contractual, Apoyo Global y los grupos de la comunidad y espero poder obtener más información sobre este tema. Resulta bastante frustrante que el dominio se haya tomado con fines de lucro, es de esperar que haya otra solución que no sea el pago de USD 2000".*

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)



*Ya no existe un vínculo directo entre el formulario de reclamos en línea y el sistema de gestión de casos. Esto permite que la Oficina del Defensor del Pueblo filtre las presentaciones de reclamos accidentales, de spam o de prueba e impide un aumento descontrolado en el ingreso de casos debido a campañas grupales a las que la oficina ha estado sujeta en el pasado.*

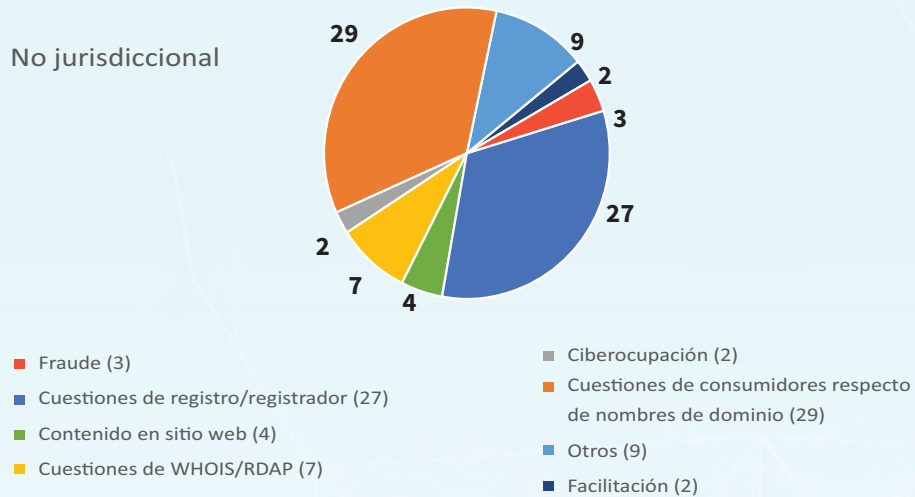


# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

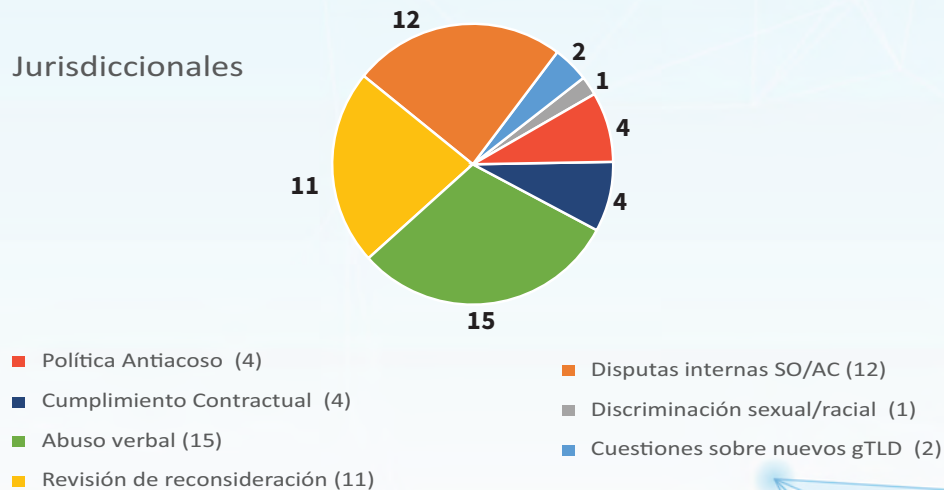
## TRATAMIENTO DE RECLAMOS NO JURISDICCIONALES POR PARTE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

- Se envía una respuesta en un plazo de dos días
- Información para la resolución propia del caso, o derivación
- La nueva iniciativa establece vínculos con los grupos de la comunidad de la ICANN
- Invitación a participar en el proceso de desarrollo de políticas de la comunidad, sobre todo si el reclamo es sobre cuestiones como privacidad en WHOIS, cuestiones contractuales de registradores y registros, seguridad pública, y temas de grupos de trabajo del ALAC o la GNSO

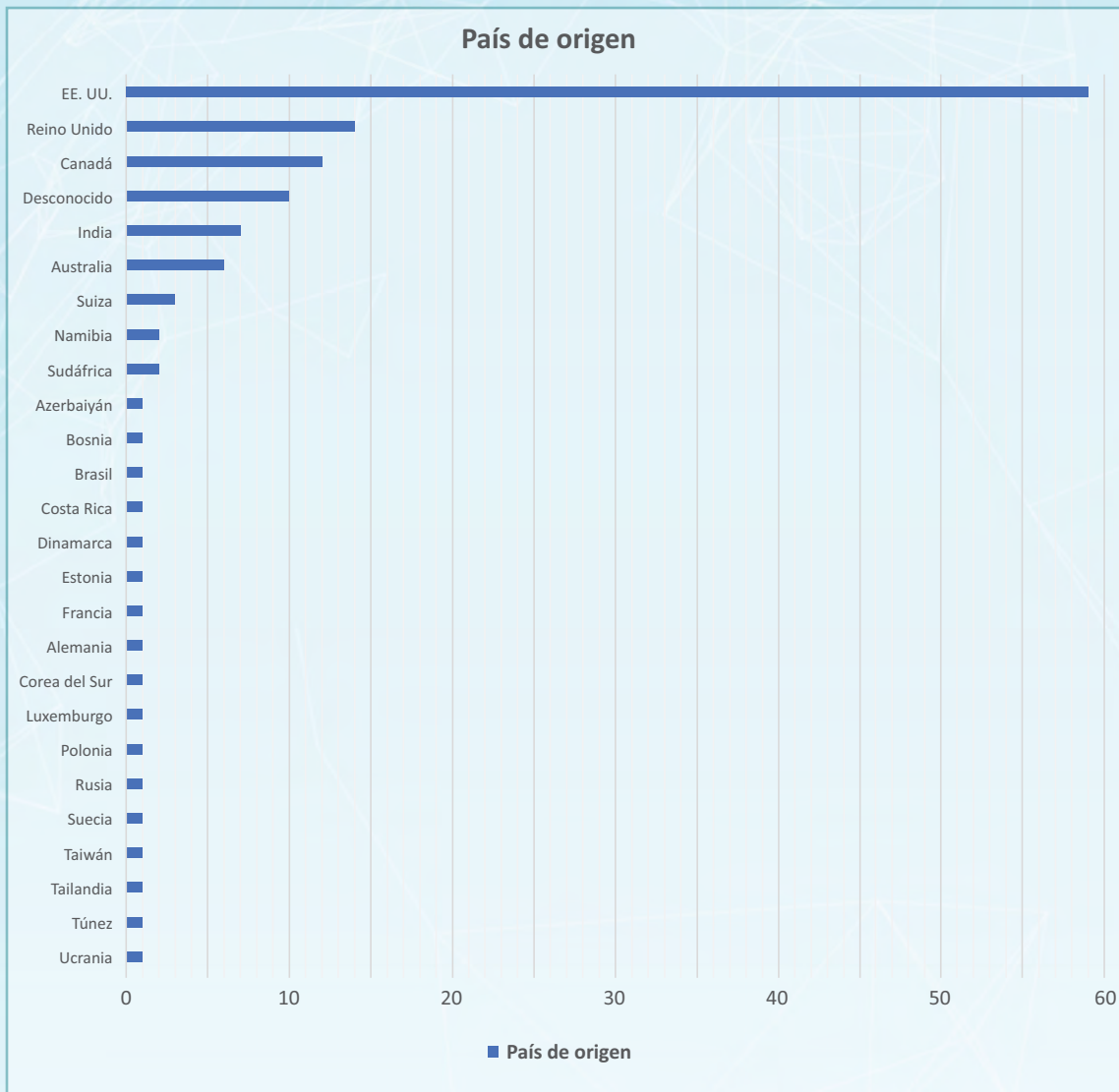
### No jurisdiccional



### Jurisdiccionales



# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)



# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)



# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## SUPERVISIÓN DEL ENTORNO



A lo largo de todo el año, continué supervisando el entorno de la ICANN en línea, en teleconferencias y en persona en las reuniones públicas de la ICANN y en los eventos relacionados con la ICANN, como la Cumbre de la GDD y el IGF de 2017. Generalmente, como resultado de un conflicto en curso, he participado como observador en varias reuniones de grupos de trabajo y en listas de correo electrónico para recordar a los participantes la importancia de cumplir con los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN. Me gustaría agradecer a los equipos de dirigentes que han trabajado diligentemente conmigo para supervisar e intervenir cuando fue necesario con el objetivo de hacer de la ICANN un entorno seguro y sin acoso.

### ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LAS REUNIONES ICANN60, ICANN61 E ICANN62

- **Horario de la oficina del Defensor del Pueblo durante la reunión**
  - Beneficio: la política de visitas informales permite un fácil acceso en un entorno de confidencialidad y discreción
- **Participación en sesiones de la comunidad**
  - Beneficio: interacción informal con los grupos que plantean cuestiones con mayor frecuencia o son el foco de reclamos frecuentes

Los reclamos no jurisdiccionales constituyen una parte significativa de mi volumen de casos y demuestran la falta de conocimiento del público en general con respecto a la ICANN y sus recursos disponibles. La Oficina del Defensor del Pueblo se considera como el único recurso disponible. He adoptado la práctica de promover la participación de la comunidad no solo ofreciendo autoayuda o remisiones sobre reclamos, sino que también aprovechando la oportunidad para educar y reclutar. Un ejemplo de esta medida proactiva se puede demostrar en los párrafos finales de la respuesta del reclamo no jurisdiccional, que sugiere que la parte reclamante se ponga en contacto con el grupo de la unidad constitutiva apropiada y participe en los debates en curso en la comunidad con respecto a su problema.

Para continuar el debate sobre el rol de la ICANN en la comunidad y sus relaciones con miembros de la comunidad global, incluidos los registros, registradores, revendedores y usuarios finales, puede consultar los siguientes grupos de unidades constitutivas de la ICANN y participar en los diversos debates en curso relacionados con sus preocupaciones. Estos grupos reciben a los participantes con los brazos abiertos.

[gnso.icann.org/en](https://gnso.icann.org/en)

[gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies](https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies)

[atlarge.icann.org](https://atlarge.icann.org)

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## DIFUSIÓN Y ALCANCE



La difusión ha sido un enfoque clave para la Oficina del Defensor del Pueblo en el año fiscal 2018 con el fin de aumentar el conocimiento sobre el rol del Defensor del Pueblo dentro de la comunidad de la ICANN y promover los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN. A continuación se muestra una lista de los eventos de difusión y alcance que se centran en el rol del Defensor del Pueblo o promueven los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN.

### ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y ALCANCE EN EL PERIODO FISCAL 2018

- Visita a la oficina de la ICANN en Los Ángeles - una sesión de orientación con el Defensor del Pueblo para el personal
- Visita a la oficina de la ICANN en Los Ángeles - reunión con el personal de recursos humanos en su retiro
- Visita a la oficina de la ICANN en Los Ángeles - Retiro de la GNSO
- Visita a la oficina de la ICANN en Estambul (antes de la reunión ICANN60)
- NARALO - Sesión de principiantes en línea (comentarios de apertura)
- Comentarios de apertura - Foro público (ICANN60/61)
- Comentarios de apertura - Ceremonia de bienvenida (ICANN62 - ver a continuación)
- Comentarios de apertura - Cumbre de la GDD en Vancouver
- Asistencia al IGF en Ginebra

Me gustaría señalar que la Ceremonia de bienvenida de la reunión ICANN62 fue un breve evento de 30 minutos que incluyó un Premio Ethos en honor a un miembro fallecido de la comunidad. En tal sentido, tomé la iniciativa de contactar al Maestro de Ceremonias con la siguiente solicitud, cuya redacción se incorporó en los comentarios iniciales en la apertura del evento:

*"He dudado en solicitar una oportunidad para dirigirme al público presente en la ceremonia de bienvenida, porque veo que solo dura 30 minutos y que se realizará una presentación de Ethos. ¿Puedo solicitarle a usted (o a quien sea el Maestro de Ceremonias) que incluya en sus comentarios de apertura una mención de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y, lo que es más importante, la Política Antiacoso de la Comunidad con una aclaración de que la ICANN promueve un entorno seguro y sin acoso para todos y que cualquier caso de hostigamiento debe informarse de inmediato al Defensor del Pueblo o a un líder de la comunidad, para que el incidente se pueda abordar de manera adecuada y oportuna? Sería bueno que el mensaje se comunicara en la parte inicial de la reunión y que se mencionara que va de mi parte".*

Continué durante todo el año interactuando con la comunidad y otros participantes a través de publicaciones en blogs, Facebook y Twitter, en la promoción de 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)

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

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

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



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

### ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

**Actuar** 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.

**Adherirse** a políticas de conflicto de interés de la ICANN.

**Tratar** 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.

**Respetar** 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.

**Proteger** los activos de la organización y asegurar su uso eficiente y eficaz.

**Actuar** en forma justa y de buena fe con los demás participantes en el proceso de la ICANN.

**Conducirse** de acuerdo con las políticas de la ICANN.

**Apoyar** 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.

**Escuchar** las opiniones de todas las partes interesadas al examinar las cuestiones de política. La ICANN es un ambiente único de múltiples partes interesadas. Quienes toman parte en el proceso de la ICANN deben reconocer la importancia de todas las partes interesadas y tratar de entender sus puntos de vista.

**Trabajar** 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.

**Promover** 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.

**Facilitar** la transparencia y la apertura al participar en los procesos de desarrollo de políticas y toma de decisiones.

**Actuar** 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.

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

Han transcurrido dos años desde que la Junta Directiva de la ICANN adoptó la versión actual de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en junio de 2016. No obstante, los estándares han estado presentes durante más de 10 años. Continúo promoviendo el derecho de todos a un ambiente seguro, respetuoso y sin acoso cuando asisto a una reunión de la ICANN o a un evento patrocinado, y refuerzo los Estándares de Comportamiento Esperado y la nueva Política Antiacoso de la Comunidad.

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## PROMOCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA ANTIACOSO

El año pasado, me complació mucho ver el interés y la preocupación de la Junta Directiva de la ICANN, los miembros de la comunidad de la ICANN y la organización de la ICANN en los debates en apoyo contra el acoso, mientras que se promocionaban en paralelo los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN. A lo largo del año, la Oficina del Defensor del Pueblo y la Junta Directiva de la ICANN han recibido inestimables aportes de miembros de la comunidad preocupados. Me gustaría aprovechar esta oportunidad para asegurarles a todos que si trabajamos juntos, podemos y marcaremos una diferencia.

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 potencialmente indeseable, la simple identificación del comportamiento como ofensivo o inapropiado a menudo resulta en un cambio en el comportamiento y, muy probablemente, una disculpa.

La diversidad en la Oficina del Defensor del Pueblo es importante. Continúo abordando y considerando el tema de la diversidad en los debates con la organización de la ICANN, los miembros de la Junta Directiva de la ICANN y los miembros de la comunidad mientras trabajo para dotar de personal al cargo de Defensor del Pueblo Adjunto con el mejor candidato.

Me gustaría enfatizar que cualquier persona que considere que ha sido objeto de acoso puede, y debería, abordar el problema con cualquier persona de mayor jerarquía en la organización de la ICANN, la Junta Directiva de la ICANN o con cualquier dirigente de la comunidad con quien se sienta cómoda, y solicitar que el incidente se informe a través de ellos a la Oficina del Defensor del Pueblo. Reconozco que el anonimato puede ser una preocupación y que algunos pueden sentirse incómodos al plantear un problema con el Defensor del Pueblo debido a una diferencia de género o cualquier otro motivo.

**No hay lugar para acoso, hostigamiento ni ningún otro tipo de comportamiento inapropiado en el mundo de hoy en día.**

El PDF de la Política Antiacoso de la Comunidad está disponible en árabe, chino, inglés, francés, ruso y español: [icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy](https://icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy).

# INFORME SOBRE ACTIVIDADES (cont.)

## DESARROLLO PROFESIONAL



Sigo manteniendo mi membresía en tres organizaciones de Defensores del Pueblo: (i) la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo (IOA); (ii) el Foro de Defensores del Pueblo de Canadá (FCO); y (iii) el Instituto Internacional de Defensores del Pueblo (IOI). Lamentablemente, tuve que cancelar mi asistencia a la Conferencia Anual de la IOA y la oportunidad de Desarrollo Profesional para atender una emergencia familiar. La Conferencia del FCO/Desarrollo Profesional es bienal y, por lo tanto, su próxima conferencia será en abril de 2019. La asamblea general para el IOI se lleva a cabo una vez cada cuatro años y la próxima será en 2020.

Sin embargo, tuve la oportunidad de asistir al taller de creación de capacidades del Instituto Internacional de Defensores del Pueblo, "Derechos humanos en la era digital", celebrado en Tallin, Estonia. Esta sesión informativa de capacitación me ofreció la oportunidad única de conocer y aprender de un grupo de defensores del pueblo de todo el mundo y debatir temas relacionados directamente con el entorno de la ICANN, como los derechos de privacidad y temas de diversidad, género y uso indebido de información/datos personales.

La comunidad de la ICANN y varios miembros de la Junta Directiva de la ICANN han mencionado en el pasado que el Defensor del Pueblo de la ICANN debería recibir capacitación formal en mediación. En tal sentido, me complace informar a la comunidad que durante el año pasado me inscribí en el programa de Terceros Neutrales del Instituto Canadiense de Resolución de Conflictos ([www.cicr-icrc.ca](http://www.cicr-icrc.ca)). El programa consta de cuatro sesiones de capacitación de una semana que cubren habilidades de resolución de conflictos, habilidades de mediación, habilidades de facilitación y otros aprendizajes relacionados. Los módulos de una semana de duración se extienden por un período de un año y he completado con éxito tres de los cuatro módulos en el año fiscal. Asistiré al cuarto y último módulo en noviembre de 2018 para completar la capacitación en mediación.



# SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN

**Como se señaló en el Informe Anual del año pasado, en octubre de 2016, el rol 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 al Comité de Mecanismos de Responsabilidad de la Junta Directiva (BAMC) para su revisión y consideración.**

El año pasado me recusé nueve veces. En una ocasión, la Solicitud de Reconsideración 18-3, pude proporcionar una evaluación sustancial al BAMC. El BAMC estuvo de acuerdo con mi evaluación y la Junta Directiva adoptó la recomendación del BAMC sobre la Solicitud de Reconsideración 18-3 en julio de 2018. Espero poder proporcionar evaluaciones más sustanciales de las Solicitudes de Reconsideración al BAMC en el próximo año.

Una nota sobre mi norma de recusación: como Defensor del Pueblo, me recusaré cuando yo, o el Defensor del Pueblo anterior, hayamos tomado una posición sobre un asunto o hayamos estado involucrados de alguna manera significativa en la acción o inacción para la cual el Solicitante procura la Reconsideración.

Una vez más, mi función me obliga a evaluar las Solicitudes de Reconsideración de manera formal en virtud del Artículo 4 de los Estatutos; mi carta orgánica principal como Defensor del Pueblo conforme al Artículo 5 sigue siendo un rol informal. Los dos pueden no ser siempre totalmente compatibles.

Debido a que debo recusarme cuando la Oficina del Defensor del Pueblo en general ya haya tomado una posición, existe una pregunta importante sobre cómo equilibrar la situación cuando un miembro de la comunidad acude a mí en busca de consejo sobre algo que podría conducir a una Solicitud de Reconsideración. Si tomo una posición en el asunto bajo dicha circunstancia, me recusaré una vez que se presente una Solicitud de reconsideración relacionada a la Oficina para una evaluación sustancial.

Mi deber adicional de proporcionar evaluaciones sustanciales de Solicitudes de Reconsideración agrega una nueva dimensión y extiende mi rol. En lo que a mí respecta, no disminuye mi rol principal como Defensor del Pueblo para resolver disputas de manera informal en virtud del Artículo 5. Así que, por favor, venga a ver todos y cada uno de estos asuntos, pero si es probable que den lugar a una Solicitud de Reconsideración, tenga en cuenta que comprometerme de manera informal probablemente me obligará a retirarme y no poder proporcionar una evaluación sustancial de dicha Solicitud en mis deberes formales del Artículo 4.

## DE CARA AL FUTURO

**En el próximo año, los objetivos de la Oficina del Defensor del Pueblo generalmente se enfocarán en la comunidad como lo han hecho en el pasado. Mantener un alto nivel de comportamiento profesional por parte de todos es fundamental para el funcionamiento eficiente y eficaz del modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN. Todos merecen participar sabiendo que el ambiente será seguro, profesional, sin acoso y respetuoso de la diversidad y las diferencias culturales.**

He estado trabajando estrechamente el año pasado con la organización de la ICANN para desarrollar e implementar diversas políticas y obligaciones legales con respecto a los procesos del Defensor del Pueblo. El año próximo continuaré asegurándome de que la presencia en línea, el marco y las acciones del Defensor del Pueblo de la ICANN estén alineados con las normas y políticas, que incluyen: el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, la Iniciativa de Datos Abiertos de la ICANN y las Políticas de Retención de Datos de la ICANN.

La responsabilidad fiscal seguirá teniendo una prioridad alta para la Oficina del Defensor del Pueblo. He podido combinar los viajes para lograr múltiples objetivos a un costo reducido. Las visitas a varias oficinas, por ejemplo, se llevan a cabo como parte de un viaje a las Reuniones Públicas de la ICANN, con visitas planificadas a Bruselas (ICANN63 o 65) y Singapur (ICANN64) en el próximo año.

Dado que mi función principal es la gestión de conflictos, creo firmemente que desarrollar y mantener relaciones profesionales con los miembros de la comunidad, la Junta Directiva de la ICANN y la organización de la ICANN es un componente fundamental para reducir con éxito los conflictos. En su mayor parte, he tenido experiencias positivas en la mediación de cuestiones de conflicto en el último año, aunque debo admitir que ha habido casos que han sido más difíciles y que se podrían haber manejado de manera diferente. Acepto esos incidentes como oportunidades de aprendizaje y continúo esforzándome por mejorar mis habilidades profesionales, aprender de los incidentes más desafiantes y continuar ofreciendo un servicio profesional a la comunidad y la organización en el próximo año.

Para finalizar, me gustaría agradecer una vez más a la comunidad de la ICANN, a la Junta Directiva de la ICANN y a la organización de la ICANN por su apoyo a la Oficina del Defensor del Pueblo y su esfuerzo para hacer de la ICANN un entorno seguro, diverso y sin acoso en el que todos puedan disfrutar de una participación plena.

# ICANN OFICINAS

## SEDE CENTRAL

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

## OFICINAS REGIONALES

**Bruselas, Bélgica**  
6 Rond-Point Schuman  
B-1040 Bruselas, Bélgica  
Teléfono: +32 2 894 7400

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

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

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

## CENTROS DE RELACIONAMIENTO

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

**Ginebra, Suiza**  
Regus Center  
Rue du Rhône 14  
1204 Ginebra, Suiza  
Teléfono: +41 22 819 1844  
Fax: +41 22 819 1900

**Nairobi, Kenia**  
Regus Center  
17th Floor  
ICEA Building, Kenyatta Avenue  
PO BOX 15168-00400  
Nairobi, Kenia  
Teléfono: +254 (0)20 5157029  
Fax: +254 (0)20 5157001

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

## CENTROS DE COLABORACIÓN

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

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

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