



OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe Anual

1 DE JULIO DE 2020 – 30 DE JUNIO DE 2021

UN MUNDO, UNA INTERNET

Índice

- 03** Propósito de este informe
- 04** Resumen Ejecutivo
- 05** Informe sobre actividades: Funciones del Defensor del Pueblo
- 06** Gestión de casos
- 12** Supervisión del entorno
- 13** Difusión y alcance
- 14** Promoción y cumplimiento de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad
- 17** Desarrollo profesional
- 18** Solicitudes de reconsideración.
- 19** De cara al futuro

Propósito de este informe

El propósito de este informe se describe en el [Artículo, 5 Sección 5.5 de los Estatutos de la ICANN:](#)

La Oficina del Defensor del Pueblo deberá publicar anualmente un análisis consolidado de los reclamos y las resoluciones que gestionó, de conformidad con las obligaciones e inquietudes pertinentes en materia de confidencialidad. Este informe anual deberá incluir una descripción de las tendencias o los elementos comunes de los reclamos recibidos durante el período en cuestión, además de las recomendaciones para los pasos que pueden seguirse a fin de minimizar los reclamos futuros. El informe anual se publicará en el sitio web.

Resumen Ejecutivo

La Oficina del Defensor del Pueblo de la ICANN se complace en presentar su Informe Anual de 2021.

Las reuniones del año fiscal 2021 fueron totalmente virtuales (en línea), debido a la pandemia de COVID-19. Al completar la ICANN un año completo de operaciones virtuales, la Oficina del Defensor del Pueblo se adaptó a la nueva norma de funcionamiento en línea y a las reuniones a distancia (a través de Zoom), dado que la comunidad de la ICANN, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN se adaptaron a hacer las cosas sin reunirse de forma presencial.

El equipo de la Defensoría del Pueblo, formado por Herb Wayne (Defensor del Pueblo) y Barbara Curwin (Defensora del Pueblo Adjunta), mantuvo una presencia activa en línea en las tres reuniones públicas de la ICANN, y participó como observador en el mayor número posible de reuniones de la comunidad, la organización de la ICANN y la Junta Directiva. Los objetivos principales de la Oficina del Defensor del Pueblo son defender la diversidad, la inclusión y la equidad, promover un entorno libre de acoso y dar a conocer los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en la comunidad y exigir su cumplimiento.

A medida que las organizaciones de todo el mundo se adaptan al trabajo exclusivamente en línea, se ha generado una mayor disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional para el equipo de la Defensoría del Pueblo. Por ello, la Defensora del Pueblo Adjunta tuvo la oportunidad de realizar un Curso de fundamentos de Defensores del Pueblo de la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo y el Defensor del Pueblo pudo participar en un programa de certificación con la Facultad de Derecho Osgoode Hall de la Universidad de York. En la sección de Desarrollo Profesional de este Informe, se ofrecen más detalles sobre estos programas de certificación.

Teniendo en cuenta el entorno virtual actual, el enfoque del Defensor del Pueblo se ha mantenido en la participación activa con la comunidad en línea. El Defensor del Pueblo participa como observador en los grupos de trabajo de la comunidad y en los equipos de desarrollo de políticas, con una participación ocasional de manera más oficial, normalmente a solicitud de los equipos de líderes (en virtud de la carta orgánica de la Oficina según el Artículo 5 de los Estatutos de la ICANN).

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

La Oficina del Defensor del Pueblo apoya a la Junta Directiva, a la organización y a la comunidad de la ICANN durante esta pandemia para ayudar en todo lo que pueda para garantizar que la equidad, el respeto y el profesionalismo sigan creciendo y perdurando en el futuro inmediato. La oficina se ha adaptado, pero el equipo de la Defensoría del Pueblo sigue esperando el día en que las reuniones presenciales puedan reanudarse.

Informe sobre actividades

Funciones del Defensor del Pueblo

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



Gestión de casos

- Recepción del reclamo
- Investigación
- Resolución



Supervisión del entorno



Difusión y alcance



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



Desarrollo profesional

Informe sobre actividades

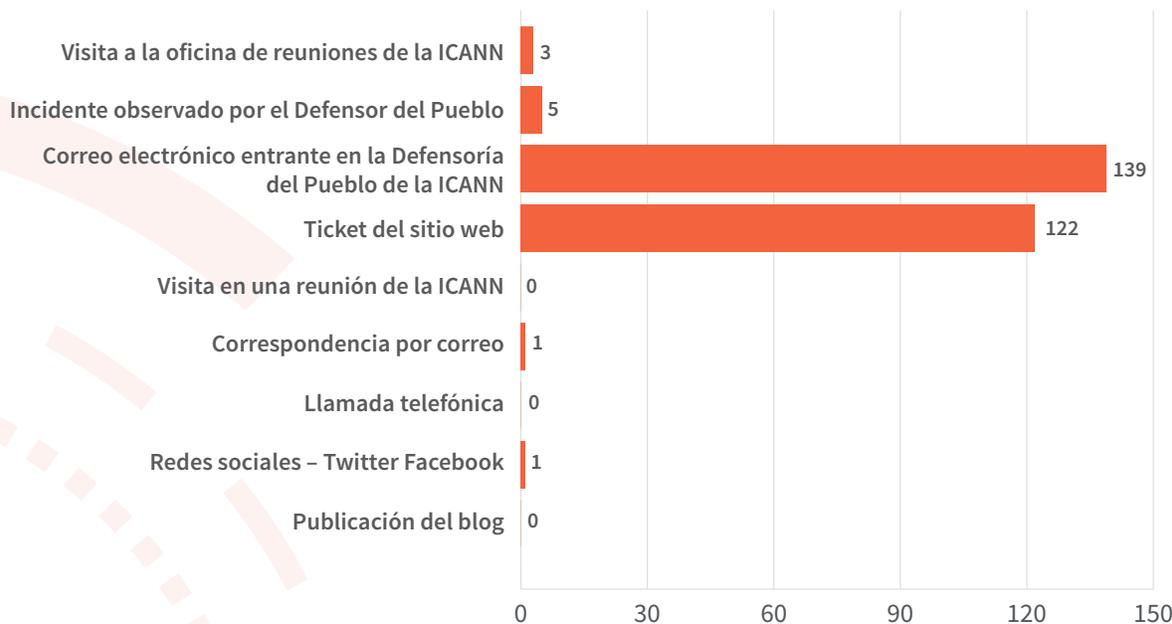
Gestión de casos



La Oficina del Defensor del Pueblo recibió 271 reclamos desde el 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. Se trata de un aumento sustancial con respecto al año fiscal anterior. De esos reclamos, 241 fueron no jurisdiccionales, y requirieron una respuesta pero ninguna acción. Todos los reclamos presentados ante la Oficina se responden en un plazo de 48 horas.

Una vez más, se produjo un ligero descenso de los reclamos jurisdiccionales, que pasaron de 33 (año fiscal 2020) a 30 (año fiscal 2021). Un reclamo jurisdiccional requiere la intervención, la investigación o algún tipo de participación informal de la Oficina del Defensor del Pueblo. A fines de junio de 2021, todos los reclamos estaban cerrados, y solo quedaba un caso de un año anterior que sigue abierto debido a la falta de voluntad de la persona para participar en la investigación de la Oficina. Este caso está sujeto a sanciones provisionales en curso impuestas a la persona, que todavía tiene la opción de participar en la investigación.

Origen de la remisión del reclamo



En el período de este informe, se presentaron dos reclamos de discriminación en virtud de la Política Antiacoso de la Comunidad. Uno de ellos se produjo dentro de una Organización de Apoyo (SO) o de un Comité Asesor (AC), que se resolvió con la colaboración de los líderes de la SO y del AC, y el segundo provenía del público en general, que resultó infundado. La Oficina recibió ocho reclamos por discursos abusivos, cifras similares a las del año pasado. Esto podría ser el resultado de las iniciativas en curso de la Oficina del Defensor del Pueblo, la organización de la ICANN y la Junta Directiva de la ICANN, destinadas a aumentar la concientización de la comunidad sobre los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad. El Defensor del Pueblo cree que el paso de un entorno presencial a uno virtual ha tenido un efecto positivo en el comportamiento, aunque las interrupciones en el chat en línea de muchas de las reuniones son una distracción y a veces pueden llegar a ser acaloradas. El equipo de la Defensoría del Pueblo considera que su participación activa en línea ayuda a mantener un cierto grado de decoro en las reuniones.

Hubo 12 reclamos dirigidos al departamento de Cumplimiento Contractual, principalmente en relación con los retrasos en los tiempos de respuesta del servicio, que se resolvieron todas con la colaboración de la función de Cumplimiento Contractual.

Los problemas de los consumidores con los nombres de dominio (52) y los problemas de registrador o registro (95) constituyeron la mayoría de los reclamos no jurisdiccionales. Una respuesta más exhaustiva e informativa a los reclamos no jurisdiccionales ha dado lugar a una respuesta muy positiva por parte de las partes reclamantes. Las respuestas de la Oficina del Defensor del Pueblo, que se implementaron inicialmente en 2018, ahora incluyen una remisión a la función apropiada de la organización de la ICANN (generalmente Cumplimiento Contractual o Apoyo Global), y también contienen una invitación a participar en el modelo de múltiples partes interesadas de la ICANN, según corresponda, con enlaces a los diversos grupos de partes interesadas, Organizaciones de Apoyo o Comités Asesores (en función de la naturaleza y el contexto del reclamo). También se invita a las partes reclamantes a ponerse en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo para expresar sus opiniones sobre sus experiencias.

Texto de ejemplo de la respuesta por correo electrónico:

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

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

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

<https://atlarge.icann.org>

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

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

Gracias, Sr. Waye. Agradezco mucho su ayuda.

Espero que tengan una buena semana y un gran 2021.

Estimado,

Le transmitimos nuestro agradecimiento por la rápida respuesta y la acción iniciada por usted

Señor, el representante de Net4India nos ha proporcionado el "Código de Autorización de Transferencia de Dominio" y lo hemos compartido con "Go daddy", el Registrador con el que deseamos transferir nuestro dominio desde Net4India.

El nuevo registrador nos ha informado que ha iniciado el proceso de transferencia del dominio y que tardará entre 4 y 5 días en completar el proceso de transferencia del dominio.

Una vez más, le transmitimos nuestra gratitud por su actuación en este asunto.

Gracias y saludos

Buenas tardes
esto fue muy útil

Me doy cuenta de que el spam y el phishing son grandes problemas para todos. Usted me ha indicado algunas direcciones muy útiles.

Gracias de nuevo

Hola, Herb:

Muchas gracias, esta información es muy útil y me aseguraré de seguir sus consejos

Gracias por indicarme la dirección hacia el área correcta.

Saludos cordiales,

Muchas gracias por su respuesta y por las indicaciones proporcionadas. Me meteré de lleno en esos enlaces y trataré de encontrar la solución.

Muchas gracias,

Gracias por su ayuda, Herb, y por esta información. Muy útil.

Saludos cordiales,

Hola, Herb:

Gracias por su rápida respuesta y por las indicaciones correctas. Las seguiré lo antes posible.

Cordialmente,

Hola, Herb:

Muchas gracias por la rápida respuesta y los útiles enlaces. Estudiaré los recursos e intentaré plantear la cuestión ante las autoridades competentes.

Estimado señor,

Gracias, tengo fe en que la conversación continúe solo por su última respuesta, su enfoque es lo que me ha ayudado, de lo contrario un ticket cerrado no me respondería, creo.

Hola, Herb:

Gracias por la respuesta. Desde entonces, he salido de esa preocupante situación y siento que he hecho todo lo que he podido por mi parte. En mi opinión, se debería implementar un mayor marco para proteger a los usuarios finales de los productos de los operadores maliciosos y garantizar los estándares de calidad.

Estimado Herb:

Muchísimas gracias.

Su explicación me ha ayudado mucho.

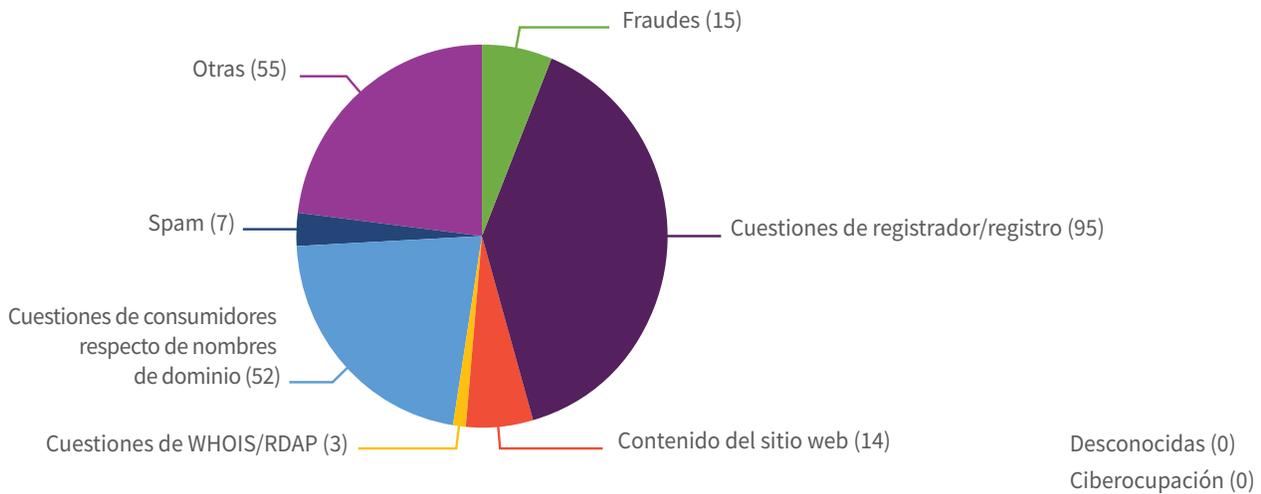
Y ha respondido muy rápidamente - gracias Dios lo bendiga

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

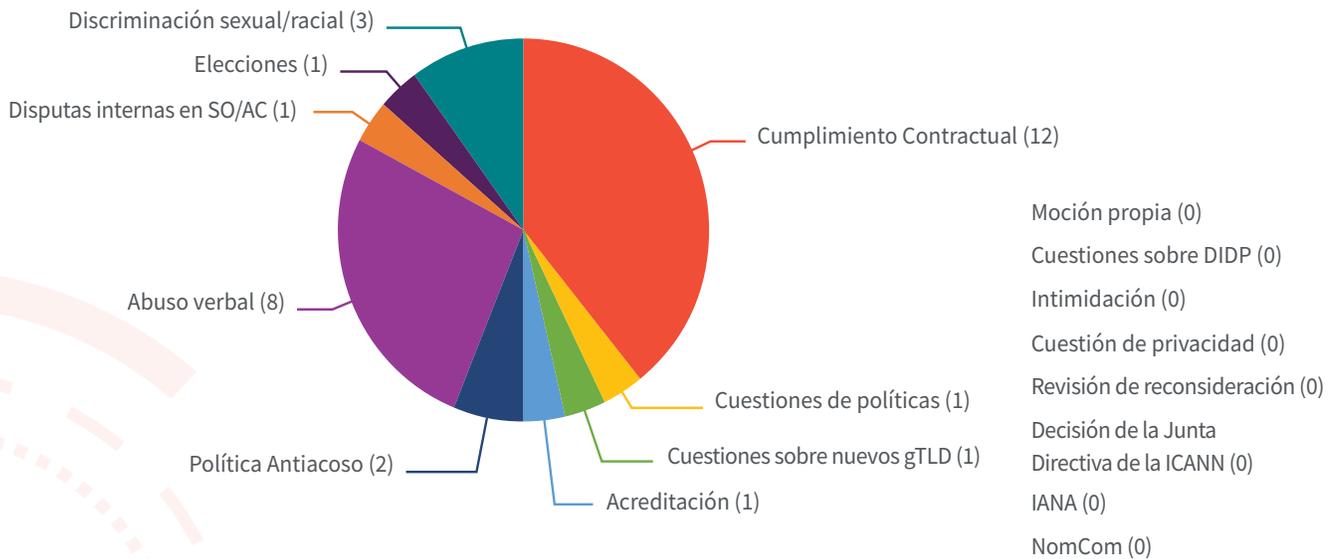
Tratamiento de reclamos no jurisdiccionales por parte del Defensor del Pueblo:

- Se envía una respuesta en un plazo de dos días.
- Información para la resolución propia del caso, o derivación.
- Proporciona vínculos con los grupos de la comunidad de la ICANN.
- Invitación a participar en el proceso de desarrollo de políticas de la comunidad, sobre todo si el reclamo es sobre cuestiones como WHOIS o privacidad, cuestiones contractuales de registradores o registros, seguridad pública, o asuntos concernientes a los grupos de trabajo del Comité Asesor At-Large (ALAC) o la Organización de Apoyo para Nombres Genéricos (GNSO).

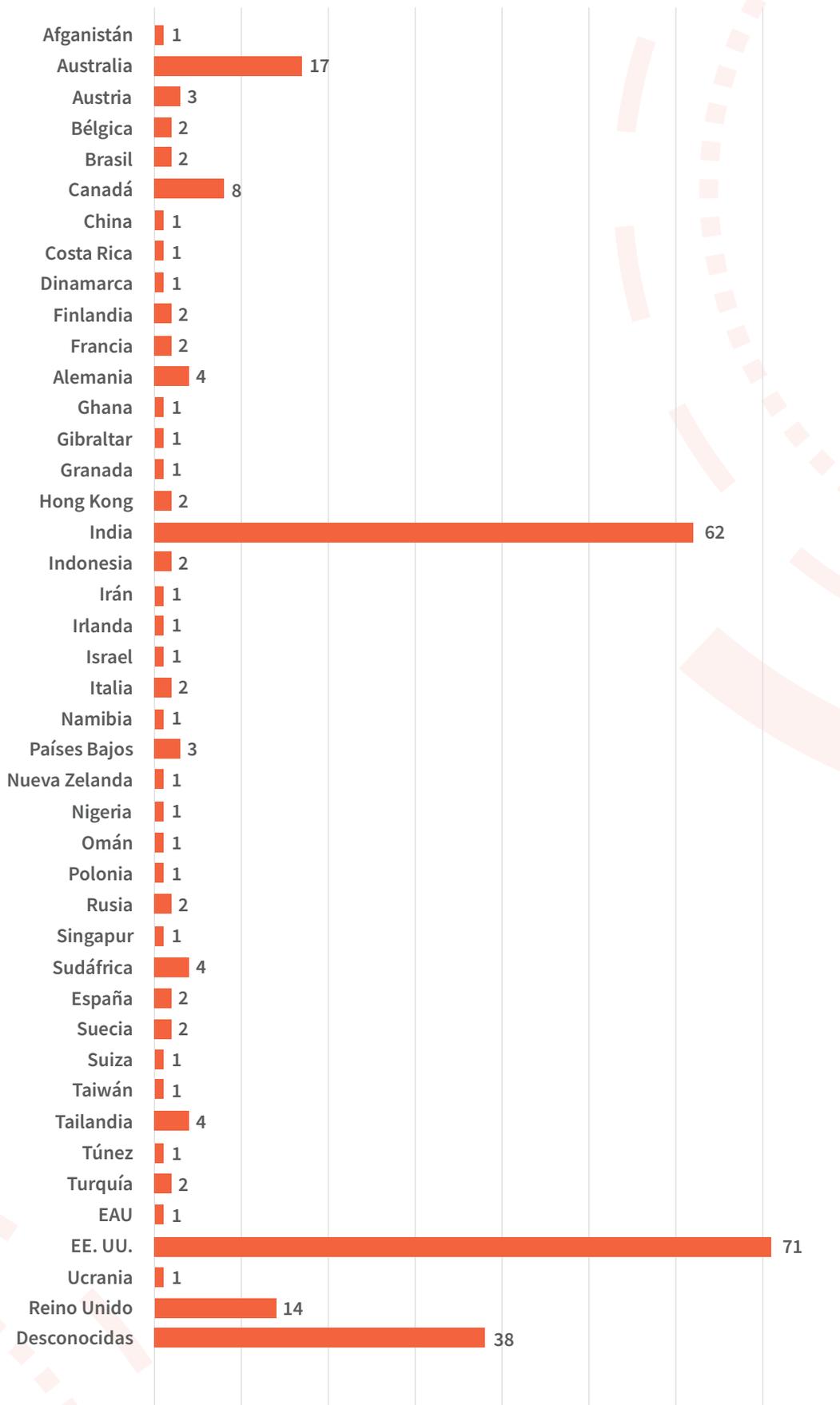
No jurisdiccionales



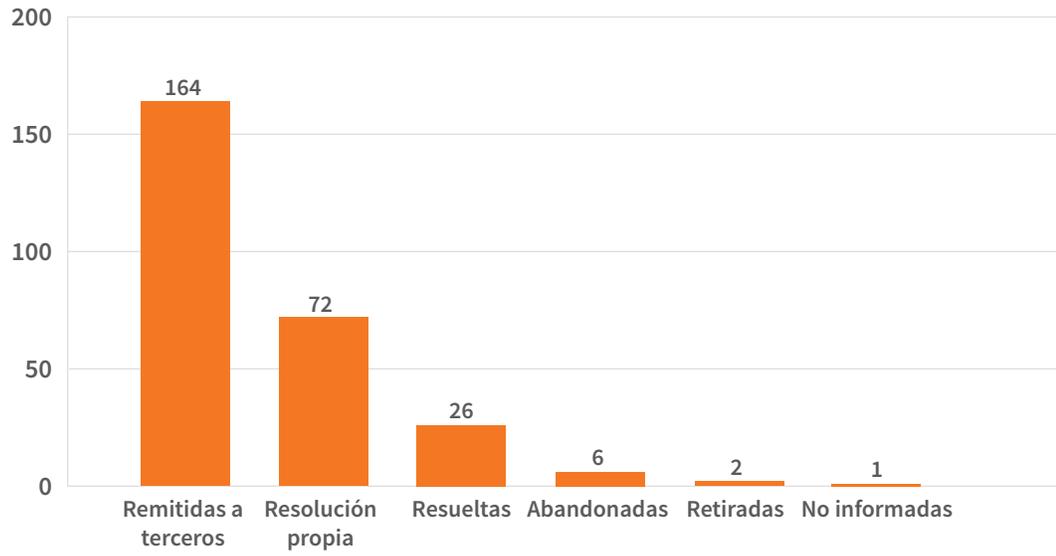
Jurisdiccionales



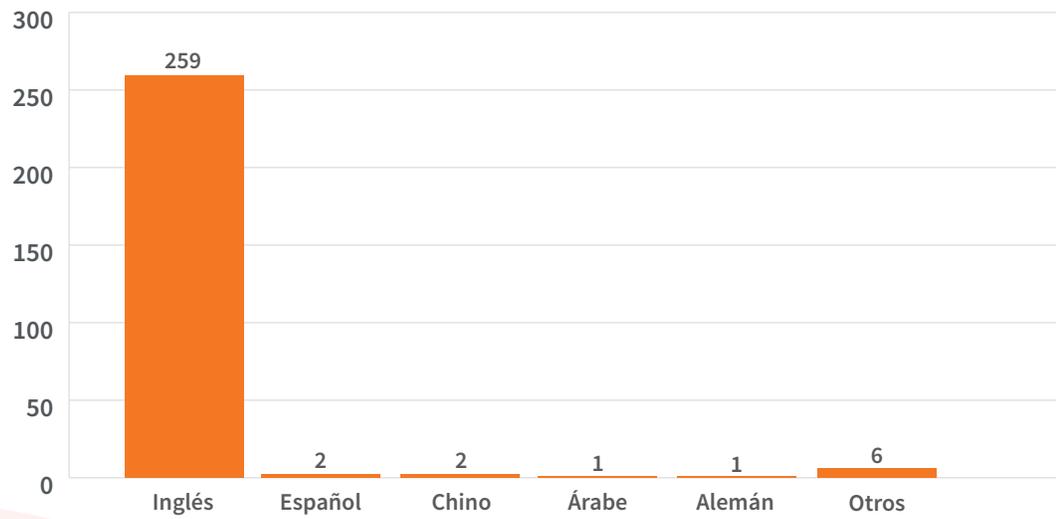
País de origen



Resolución



Idioma



Informe sobre actividades

Supervisión del entorno



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

La Oficina del Defensor del Pueblo ha contado con una oficina virtual para las tres reuniones públicas de la ICANN en el año fiscal 2021 durante las zonas horarias programadas para las reuniones, en Hamburgo, Alemania; Cancún, México; y La Haya, Países Bajos. Al trabajar en la plataforma de Zoom, el equipo de la Defensoría del Pueblo pudo garantizar la confidencialidad controlando la participación en la sala; los visitantes sin cita previa se colocaban en salas de espera, lo cual garantizaba la confidencialidad de aquellos que pudieran estar reunidos con el Defensor del Pueblo al mismo tiempo. El horario de la sala de Zoom y el enlace se publicaron diariamente en el chat de la comunidad, en la página del calendario de reuniones y en las redes sociales.

En el pasado, la presencia en línea del equipo se ha centrado principalmente en los grupos de trabajo, los grupos de partes interesadas y las unidades constitutivas donde existían problemas y se había solicitado la intervención o el seguimiento. Sin las reuniones presenciales, que ofrecían la oportunidad de observar en persona a los grupos de trabajo, las reuniones de los grupos de partes interesadas o las reuniones de las unidades constitutivas, ahora se hace un esfuerzo adicional para participar y observar activamente la mayor cantidad posible de reuniones y llamadas de grupos de trabajo en línea. Esto incluye la GNSO, el ALAC, la Junta Directiva de la ICANN, la organización de la ICANN y otros eventos públicos. La observación no suele implicar la participación, a menos que se solicite.

La Oficina del Defensor del Pueblo tiene una iniciativa en curso para supervisar múltiples listas de correo electrónico de la comunidad de la ICANN para comprender los acontecimientos actuales y el tono de cualquier cuestión controvertida que se esté debatiendo.

El equipo de la Defensoría del Pueblo cree firmemente que su presencia en línea no solo sirve para recordar a los miembros de la comunidad que respeten los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN y la Política Antiacoso de la Comunidad, sino que también para ofrecerles la oportunidad de mantenerse informados sobre las cuestiones polémicas o los conflictos en curso. También les permite estar al día en muchos procesos de desarrollo de políticas que impulsan a la comunidad de la ICANN, y tener conocimiento de las áreas de fricción de forma anticipada y, por lo tanto, ser capaces de desactivar las interacciones irritantes antes de que lleguen al nivel de un reclamo.

Actividades del Defensor del Pueblo en las reuniones ICANN69 (Hamburgo), ICANN70 (Cancún) e ICANN71 (La Haya):

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

Informe sobre actividades

Difusión y alcance



La difusión durante el año fiscal 2021 se ha limitado a una presencia virtual en línea. A pesar de las limitaciones impuestas por este entorno virtual, el equipo de la Defensoría del Pueblo aprovechaba la oportunidad en cada reunión para saludar a los participantes y observadores en el chat y concluir la reunión con un saludo positivo.

Actividades de difusión del año fiscal 2021:

- Participación como observador en eventos regionales en línea, incluido el Espacio APAC, eventos de EURALO, eventos de NARALO, eventos de Medio Oriente, eventos de LACRALO y eventos de AFRALO. Seminarios web de la organización de la ICANN, y reuniones de la Junta Directiva con las SO y los AC
- Asistencia virtual al IGF 2020
- Participación en el establecimiento de contactos y el desarrollo profesional con el Foro de Defensores del Pueblo de Canadá (FCO), la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo (IOA) y el Instituto Internacional de Defensores del Pueblo (IOI)
- Participación en el Comité de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIB) de la IOA y representación en el Comité de Difusión Internacional de la IOA

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

 www.facebook.com/ICANNombudsman

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

 icann.org/news/blog

Informe sobre actividades

Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN



La Junta Directiva de la ICANN adoptó la versión actual de los Estándares de Comportamiento Esperado de la ICANN en junio de 2016, aunque las normas que constituyen la base de dichos estándares han estado en vigor en la ICANN desde 2008. El equipo de la Defensoría del Pueblo continúa con la promoción y la consolidación de los Estándares de Comportamiento Esperado y la Política Antiacoso de la Comunidad, y con la reivindicación del derecho de todos a un entorno

seguro, respetuoso y libre de acoso cuando asisten a una reunión o evento patrocinado por la ICANN, lo cual incluye la asistencia virtual a cualquier evento relacionado con la ICANN. El paso de las reuniones presenciales a un entorno totalmente en línea ha dado lugar a que la mayoría de los incidentes denunciados a la Oficina del Defensor del Pueblo se refieran a casos de discursos abusivos principalmente en el chat de las reuniones virtuales o en las listas de correo electrónico de los distintos grupos de interés, en lugar de hacerlo de forma oral o en persona. El equipo de la Defensoría del Pueblo cree que su presencia activa en la mayoría de los grupos de trabajo en línea ayuda a mitigar los conflictos y a promover el buen comportamiento.



ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO ESPERADO DE LA ICANN

Adoptado el 26 de junio de 2016

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

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

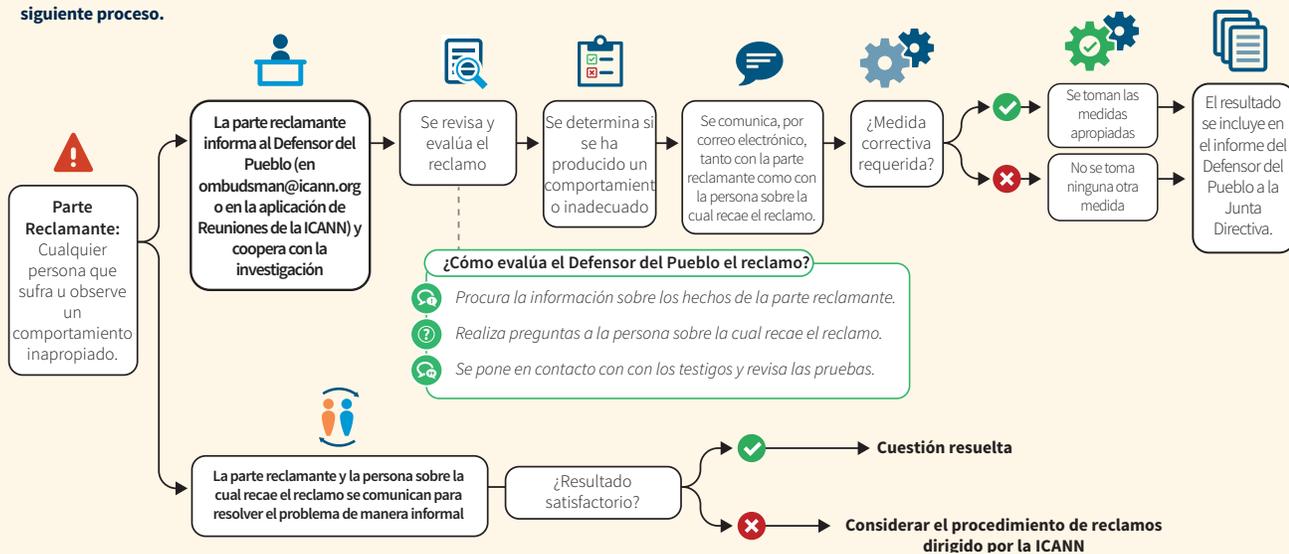
El documento se tradujo a varios idiomas a título informativo únicamente. El texto original y autoritativo (en inglés) se puede obtener en: <https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2016-06-28-es>.

Política antiacoso de la comunidad de la ICANN

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

Procedimiento de denuncia y notificación contra el acoso de la comunidad de la ICANN

siguiente proceso.



Con frecuencia, las personas pueden no darse cuenta de que su comportamiento es ofensivo o inadecuado, posiblemente debido a diferencias en normas sociales o culturales. Resulta importante considerar que el comportamiento puede no ser intencional o malicioso. Por tal motivo, el procedimiento de reclamos de la Política Antiacoso de la Comunidad comienza con la opción de comunicarse con la persona responsable para resolver la cuestión de manera informal. Si el comportamiento no es intencional pero indeseable, la simple identificación del comportamiento como ofensivo o inapropiado suele dar lugar a un cambio en el comportamiento y una disculpa.

La Defensora del Pueblo Adjunta, Barbara Curwin, es ahora miembro destacada y reconocida de la Oficina del Defensor del Pueblo y un valioso recurso para la comunidad en lo que respecta al acoso y la diversidad.

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

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

El PDF de la Política Antiacoso de la Comunidad está disponible en árabe, chino, inglés, francés, ruso y español:
<https://www.icann.org/es/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-es.pdf>

Informe sobre actividades

Desarrollo profesional



El equipo de la Defensoría del Pueblo continúa manteniéndose como miembros de tres organizaciones de defensorías del pueblo: la Asociación Internacional de Defensores del Pueblo (IOA); el Foro de Defensores del Pueblo de Canadá (FCO); y el Instituto Internacional de Defensores del Pueblo (IOI). A medida que la mayoría de las organizaciones continúan adaptándose al aprendizaje en línea, se ha generado una mayor disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional.

La Defensora del Pueblo Adjunta, Barbara Curwin, ha completado con éxito el curso de Fundamentos de Defensores del Pueblo de la IOA. Las reuniones anuales de la IOA y el FCO en el año fiscal 2021 fueron en línea, y ambos miembros del equipo de la Defensoría del Pueblo participaron y se beneficiaron de varias sesiones sobre la gestión de reclamos, el comportamiento de los clientes, las estrategias para hacer frente al acoso y otros temas relacionados con el Defensor del Pueblo.

El FCO ofreció una oportunidad de desarrollo profesional a través de la Facultad de Derecho Osgoode Hall de la Universidad de York. El Defensor del Pueblo realizó el curso titulado Certificado en Cuestiones Avanzadas en la Práctica de los Defensores del Pueblo de Osgoode/FCO, y recibió los créditos correspondientes al completar un trabajo académico que analizaba los "Principios de Venecia" en Defensoría del Pueblo del Instituto Internacional de Defensores del Pueblo.

Solicitudes de reconsideración.

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

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

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-3-silver-marketing-request-2020-11-18-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-1-dot-hotel-et-al-request-2021-02-09-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-2-gupta-request-2021-06-10-en>

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

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

El Defensor del Pueblo debe recusarse cuando la Oficina del Defensor del Pueblo ya haya tomado una posición, y cuando exista una pregunta importante sobre cómo equilibrar la situación cuando un miembro de la comunidad procura asesoramiento sobre algo que podría conducir a una solicitud de reconsideración. Si el Defensor del Pueblo toma una posición en el asunto bajo dichas circunstancias, se recusará una vez que se presente una solicitud de reconsideración relacionada a la Oficina para una evaluación sustancial.

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

De cara al futuro

En el año fiscal 2022, el objetivo principal de la Oficina del Defensor del Pueblo sigue siendo adaptar sus servicios para ofrecer a la comunidad el mismo nivel de profesionalidad y servicio a medida que continúa la evolución de la pandemia a nivel mundial.

Dado que las Reuniones Públicas de la ICANN seguirán celebrándose total o parcialmente como eventos virtuales, la Oficina del Defensor del Pueblo organizará un horario de atención virtual durante las reuniones ICANN72, ICANN73 e ICANN74. No obstante, la participación activa sigue siendo la misión de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Dado que la pandemia ha exigido un ajuste en todas las disposiciones de servicio de la Oficina del Defensor del Pueblo, la difusión, la formación y la prestación de servicios se ajustaron a un entorno virtual. La Oficina del Defensor del Pueblo continuará siendo un activo valioso para las personas a las que presta servicios. Todos los elementos de la Oficina del Defensor del Pueblo siguen funcionando como antes, incluso de forma totalmente virtual.

A medida que la Oficina del Defensor del Pueblo avance como un equipo establecido y coordinado, que por ahora opera en un entorno virtual, seguirá colaborando de múltiples maneras con la Comunidad, la Junta Directiva de la ICANN y la organización de la ICANN. Juntos seguirán esforzándose por mantener a la ICANN como un entorno seguro, diverso y libre de acoso, en el que todos puedan disfrutar al máximo de su participación, ya sea de forma virtual o presencial.

Cúdense y sean amables.

Ubicaciones de las oficinas de la ICANN

Sedes

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Ángeles, CA 90094-2536
EE. UU.
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 7414

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

Ginebra, Suiza

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

Nairobi, Kenia

Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, 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
EE. UU.
Teléfono: +1 202 570 7240
Fax: +1 202 789 0104