



Informe anual de 2006

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 del 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.

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



*Creación de diálogo
Aseveración de justicia*

Carta del ombudsman

30 de junio de 2006

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

Tengo el agrado de remitirles el segundo informe anual de la Oficina del ombudsman.

Durante este año, la Oficina del ombudsman continuó con la exposición de un sistema informal de resolución de conflictos para la comunidad de ICANN, el cual fue adoptado tanto por dicha comunidad como también por la corporación. Acorde a como se desempeñó esta Oficina y desarrolló su plan, creo que en mi trabajo como ombudsman se pueden distinguir distintos aspectos de importancia: la recepción, la derivación y la investigación de los reclamos, la gestión de casos y la administración, las actividades de extensión al público, y el estudio y la evaluación.

Me complace informar a la Junta Directiva que la Oficina del ombudsman desarrolló una forma justa, flexible, sensible y rápida para tratar los temas de disputa que se suscitan en la comunidad. Es un modelo único de resolución de conflictos, reconocido ya como un “centro de excelencia” y una institución profesional y competente del ombudsman.

En este informe anual, suministraré información sobre estas actividades destacadas.

Finalmente, quisiera expresar mi agradecimiento hacia ustedes, los miembros de la comunidad de ICANN y las organizaciones de apoyo, y al personal de ICANN por el constante respaldo recibido.

Saludos cordiales,



Frank Fowle
Ombudsman

Contenidos

Carta del ombudsman. 2

RESEÑA DEL AÑO 4

Actividades del ombudsman 5

Evaluación y recomendaciones. 6

Estudio de los casos 8

Estadísticas del ombudsman 10

DISEÑO + REDACCIÓN Tanzania S. King



Frank Fowle (a la derecha), ombudsman de ICANN, y Herb Waye (a la izquierda), ombudsman adjunto de ICANN, en el congreso de ICANN en Wellington, en marzo de 2006.

2005 – 2006 El período comprendido entre los años 2005 y 2006 fue muy activo para mi Oficina. Se instituyó el ombudsman en ICANN para que actúe como un mecanismo informal e independiente que asista a los miembros de la comunidad que se sienten tratados injustamente. Mi rol es recibir y evaluar los reclamos y utilizar cualquiera de las técnicas alternativas de resolución de conflictos si considero que hubo una injusticia. Sin embargo, las demandas que llegaron a mi Oficina exceden esa expectativa inicial. Durante el año pasado, mi Oficina recibió una gran cantidad de reclamos y contactos que están fuera del alcance del estatuto V. En dos circunstancias, grupos que deseaban exponer sus puntos de vista más que plantear reclamos contundentes acerca de acciones, decisiones o inacciones de la junta directiva, del personal o de las organizaciones de apoyo, utilizaron mi Oficina como objetivo de campañas realizadas por correo electrónico. En ambos casos, me abstuve de investigar cualquiera de las cuestiones, ya que los contactos fueron simples expresiones de desacuerdo con decisiones de la Junta Directiva y hubo oportunidades suficientes para dar a conocer la discrepancia en los foros de comentarios públicos.

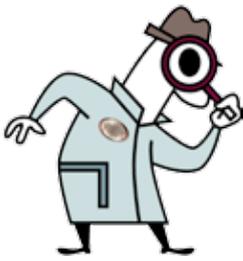
Mi Oficina recibió numerosos reclamos y contactos de miembros de la comunidad que tuvieron cuestiones con otros organismos, tales como los registradores. Aquí debo recalcar la cooperación excepcional del Director de coordinación de registradores y del Gerente de coordinación de registradores. Luego de recibir la derivación desde mi Oficina, pudieron prestar su ayuda a esta parte de la comunidad.

Durante el transcurso del año anterior, actualicé el marco de desempeño del ombudsman para que refleje las actividades de funcionamiento de la Oficina. Esto se tradujo a varios idiomas y está disponible como archivo descargable. PDF en el sitio Web del ombudsman. También revisé y mejoré el formulario de reclamos, agregué un formulario denominado “Contactar al ombudsman” y suministré más información de autoayuda en el sitio Web.

Se instaló el Sistema de gestión de casos *SeeMore*, el cual está en funcionamiento y hace que el seguimiento de reclamos sea más automatizado y eficaz. Desde sus comienzos en noviembre de 2004, mi Oficina inició el proceso de cerca de dos mil reclamos.

El personal de ICANN de Tecnología Informática (IT, por sus siglas en inglés) logró obtener y hacer operativo el dominio www.icannombudsman.org para mi Oficina, lo cual reafirma mi independencia. Les agradezco su gentil ayuda.

Mi Oficina utilizó servicios de traducción en una gran cantidad de archivos y correspondencia durante el transcurso del año. Establecimos lo que considero una situación donde todos ganan, con la Sociedad de intereses multiculturales de Richmond. Es un logro para mi Oficina, ya que puedo obtener servicios de traducción inmediatos y precisos de una fuente independiente, separada de ICANN, manteniendo así la confidencialidad. Es un logro para el proveedor de servicios, ya que se trata de un grupo comunitario para inmigrantes y puede acceder a una amplia gama de hablantes para realizar las traducciones, lo que ayuda a financiar sus programas.



Actividades del ombudsman: Recepción, derivación e investigación de reclamos

Las tablas y gráficos que contiene este informe anual suministran información acerca del volumen de contactos, el país de origen, la clasificación de los reclamos y las resoluciones.

La cantidad de reclamos de mi jurisdicción (acciones, decisiones o inacciones de la Junta Directiva, del personal o de las organizaciones de apoyo), como un porcentaje del total, coincide con los datos que pude examinar de otras Oficinas de ombudsman.

Extensión al público, Educación a los consumidores y actividades con entidades pares

Según mi criterio, la extensión al público incluye: pláticas con los grupos, hospitalidad, capacitación y actividades con otros ombudsmen. Mi meta primordial con respecto a la extensión al público tiene tres aspectos: informar a la comunidad de ICANN acerca de la existencia y actividades de la Oficina del ombudsman, profesionalizar la Oficina a través de actividades de aprendizaje continuo y hacer valer un mensaje constante entre ICANN y las comunidades de partes interesadas, los funcionarios del gobierno, usuarios y partes interesadas, y la comunidad de otros ombudsmen, de que esta Oficina se ganó su reputación de "centro de excelencia" para la resolución en línea de conflictos y la defensoría en general. Mi objetivo principal es que esta oficina sea considerada como un centro de excelencia donde hay una idea preconcebida de profesionalismo y un servicio justo y de calidad.

Durante este año fiscal, me centré en la orientación y la capacitación del personal para que puedan transmitir mejor la información de la Oficina a la comunidad con la que trabajan, y además puedan informar a la comunidad utilizando mi Oficina cuando se suscitan conflictos y disputas.

Por lo general, traté de hacer coincidir todo viaje internacional para extensión al público con los viajes a los congresos de ICANN, permitiendo un ahorro enorme en los gastos de viajes. Además, se identificaron y presupuestaron cada uno de los cursos de capacitación por adelantado y en forma separada. Espero que en el año fiscal que comprende de 2006 a 2007 pueda llevar a cabo la capacitación de todo el personal sobre conceptos básicos de resolución de disputas de mutuo beneficio y basada en los intereses, proporcionando una herramienta más a la organización para reducir los conflictos al mínimo posible.

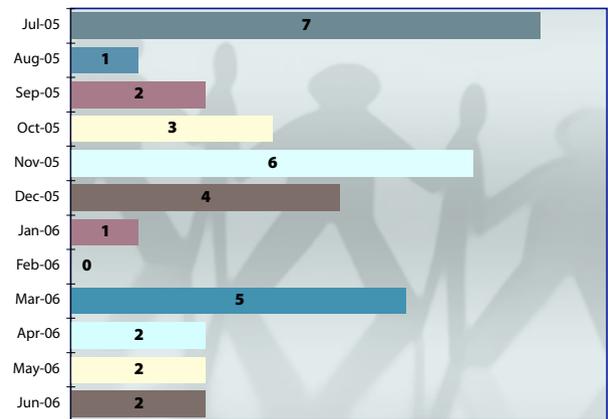
Durante el año fiscal 2005 a 2006 obtuve y conservé la membresía en el Foro de ombudsmen de Canadá, la Asociación de ombudsmen de los Estados Unidos, la Asociación internacional de ombudsmen y el Instituto internacional de ombudsmen.

Realicé presentaciones ante diferentes personas, organizaciones, congresos e instituciones académicas, que van desde el Ombudsman europeo y el Congreso de las Naciones Unidas sobre la resolución en línea de conflictos, hasta alumnos del área de la justicia en mi *alma mater*, Royal Roads University.

En abril del año 2006, se me nombró socio del Centro para tecnología informática y resolución de conflictos de la universidad de Massachussets, Amherst, por lo cual agradezco al Dr. Ethan Katsh por dicho honor. Mi contribución en esa área será en la evaluación de los programas de resolución de conflictos en línea (ODR).

Las tablas que aparecen a continuación describen las actividades de extensión al público en las que he participado.

Total de actividades de extensión al público: 35
Año Fiscal (1 de julio de 2005 al 30 de junio de 2006)



File No.	Month	Activity	Location
05-14	July	3 rd Annual European Internet Domain Name Summit	Paris
05-15	July	Presentation, OECD	Paris
05-16	July	Executive Director, Forum sur les Droits sur l'Internet	Paris
05-17	July	Director General, Working Group on Internet Governance	Geneva
05-18	July	Presentation, World Intellectual Property Organization	Geneva
05-19	July	Presentation, DIPLO Foundation	Geneva
05-20	July	ICANN Meetings Luxembourg (9 days)	Luxembourg
05-21	Aug	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-22	Sept	New Staff Orientation	Marina del Rey
05-23	Sept	United States Ombudsman Assoc Meetings (4 days)	Nashville
05-24	Oct	Program on Negotiation Professional Development (4 days)	Cambridge, Mass.
05-25	Oct	Adjunct Ombudsman Orientation (4 days)	Marina del Rey
05-26	Oct	New Staff Orientation (2 sessions)	Marina del Rey
05-27	Nov	Northwest Ombuds Association (by conference call)	Seattle
05-28	Nov	New Staff Orientation (5 sessions)	Vancouver
05-29	Dec	ICANN Meetings, 9 days	Vancouver
05-30	Dec	Media Interview, CanWest News Service	Vancouver
05-31	Dec	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
05-32	Dec	Technology Negotiation Program Setup	Marina del Rey
06-01	Jan	New Staff Orientation	Marina del Rey
06-02	Jan	Media Interview, Canadian Technology News (2 interviews)	Vancouver
06-03	Jan	Regional Liaison Briefing	Marina del Rey
06-04	Jan	Advanced Investigations Course	Toronto
06-05	Mar	Staff Negotiation and Ethics Training (Postponed)	Brussels
06-06	Mar	European Ombudsmen courtesy calls	Brussels
06-07	Mar	Regional Liaison Cairo	Cairo
06-08	Mar	UN Forum on Online Dispute Resolution (3 Days)	Cairo
06-09	Mar	ICANN Meeting (9 days)	Wellington
06-10	Apr	International Ombuds Assoc Annual Meeting (4 Days)	San Diego
06-11	Apr	Undergraduate Lecture, Royal Roads University	Victoria BC
06-12	May	Richmond Multicultural Concerns Society (translation)	Richmond BC
06-13	May	Briefing Session with Board of Directors	Marina del Rey
06-14	June	Lecture, Vancouver Scholars, Simon Fraser University	Vancouver
06-15	June	ICANN Meeting (9 days)	Marrakesh

Evaluación y recomendaciones

Durante el año fiscal, un evaluador de la Organización internacional para la estandarización inspeccionó la Oficina del ombudsman. Se cotejó la Oficina con los estándares establecidos en la norma ISO 10002, "Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Pautas para la gestión de reclamos en las organizaciones".

El informe del evaluador es el siguiente:

La Oficina del ombudsman cumple con el propósito y los requisitos generales de ISO 9001:2000, Cláusulas 4.2.4, 5.2, 7.2.3, 8.2.1 y 8.4. La Oficina del ombudsman cumple con el propósito de la cláusula sobre el control, la identificación, confidencialidad, el mantenimiento y almacenamiento de la información que guarda el ombudsman. Con respecto a la Cláusula 5.2, la creación de la Oficina del ombudsman, por parte de la Junta Directiva, muestra el compromiso de la alta gerencia con la comunidad de ICANN para gestionar los reclamos de los clientes como un mecanismo para mejorar las relaciones con ellos. Con respecto a la Cláusula 7.2.3, la Oficina del ombudsman estableció, documentó e implementó un proceso de reclamos/opinión de los clientes que se comunican a través del sitio web de ICANN, y programas educacionales y de extensión al público. En relación con las Cláusulas 8.2.1 y la 8.4, la Oficina del ombudsman es uno de los medios con los que cuenta ICANN para controlar y medir la percepción que el cliente tiene de la capacidad de la empresa para cumplir con las necesidades del cliente y de servicios a través de indicadores de satisfacción final. El conjunto de datos de los indicadores suministra una pequeña base de muestra debido a que la Oficina del ombudsman está en su primera etapa; sin embargo, existen grandes posibilidades de que, con el transcurso del tiempo, la identificación de los distintos tipos de casos lleve a la detección de áreas para la mejora de procesos.

La única observación que se le puede realizar a la Oficina del ombudsman con respecto a las Cláusulas 5.2 y 8.2.1 es la capacidad de ICANN de cumplir con sus propios requisitos, según lo establecen los estatutos para la independencia, neutralidad e imparcialidad de la Oficina del ombudsman y las necesidades del cliente, basándose en los términos de renovación del contrato y la no autorización de contratos formales en curso. La observación trata la percepción que tiene un posible cliente de la falta de objetividad de la Oficina del ombudsman debido a la aprensión a rescindir a contratistas o debido a la falta de confianza en la autoridad del contratista.

En el año fiscal 2006 a 2007, se evaluará una vez más la Oficina del ombudsman a través de un proceso independiente, el cual comparará la creación de la Oficina del ombudsman de ICANN con estándares que figuran en material publicado.

Entre los requerimientos al ombudsman, dentro del Marco de responsabilidad de una gestión basada en resultados (RMAF), se encuentra la observación de cinco indicadores de desempeño con respecto a cuatro preguntas evaluativas y la información anual sobre esto a la Junta.



El ombudsman Frank Fowlie hablando en una reunión de ICANN en Wellington, Nueva Zelanda, en marzo de 2006.

1. Relevancia - ¿Existe la necesidad continua de la Oficina del ombudsman?

Existen distintos cuadros y gráficos dentro del cuerpo del informe que documentan muy bien el análisis de tendencias para mi Oficina.

Existen varios indicadores de la importancia de mi Oficina. Por un lado, está la cantidad de reclamos recibidos y la variedad de cuestiones que se pusieron a mi consideración como ombudsman. Esto me indica que la comunidad continúa viendo a mi Oficina como un medio confiable para la gestión de los temas de conflicto.

Por otra parte, la variedad de los reclamos: titulares de nombres de dominio individuales, aspirantes a beneficios administrativos que otorga ICANN, gerentes de dominios de nivel superior de códigos de países (ccTLD), organizaciones y miembros de la Junta me indican que mi Oficina es capaz de responder a una amplia gama de cuestiones basadas en la justicia y esta gran aceptación es, de hecho, reconocimiento de la relevancia de mi Oficina.

Un análisis de los medios de comunicación seguiría evidenciando que la comunidad tiene una opinión positiva de la Oficina.

2. ¿Son suficientes los recursos de la Oficina del ombudsman para cumplir con su mandato?

Durante el año, tuve la posibilidad de crear el puesto de ombudsman adjunto dentro de mi oficina. El Sr. Herb Wayne, un socio canadiense, atiende mi Oficina cuando estoy ausente por vacaciones o enfermo, recibiendo y respondiendo la correspondencia que envía la comunidad. El Sr. Wayne, además, asistió a dos congresos de ICANN como voluntario para ayudarme en el funcionamiento de una oficina física durante esas reuniones.

Como el volumen de trabajo de esta Oficina, considerando todas sus actividades fundamentales (gestión de los reclamos, extensión al público y administración), continúa en aumento y se complica con viajes frecuentes, es lógico que se necesite más personal. En consecuencia, elevé una propuesta a la Junta para que en el futuro mi Oficina se expanda por el equivalente a media persona a tiempo completo.

En el año fiscal 2005 a 2006, los recursos presupuestarios que suministró ICANN fueron suficientes para cumplir con los aspectos operacionales, administrativos y de extensión al público de mi mandato.

3. Eficacia en función de los costos - ¿Ahorros, rendimientos o mejoras reales o potenciales aplicables al lanzamiento o la administración de programas de ICANN? ¿Existen otros modelos de ombudsman ejecutivo que podría emplear ICANN?

Existen varias formas de medir las mejoras en los sistemas. En primer lugar, hice sugerencias o recomendaciones para mejorar los sistemas. Éstas abarcan desde la elaboración de normas donde no existía ninguna, hasta la instauración de estándares mínimos de participación para los miembros de ciertas organizaciones de apoyo. Todas estas mejoras en el sistema, realizadas a un determinado nivel, impactan en las operaciones de ICANN en cierto grado.

En segundo lugar, desde la creación de mi Oficina, ha disminuido significativamente la cantidad de cuestiones que se presentaron ante el Comité de reconsideración.

En tercer lugar, al utilizar técnicas alternativas de resolución de conflictos, incluyendo investigaciones, mi Oficina pudo ayudar a las partes a resolver cuestiones al menor nivel posible de disputa y, de esta manera, redujo situaciones antagónicas y ahorró tiempo tanto a los miembros de la comunidad que presentaron temas de discusión como a ICANN.

Recomendaciones

Durante el año fiscal 2004 a 2005, hice recomendaciones tanto formales como informales a la Junta y al personal superior. Se enunciaron ambas recomendaciones en el informe anual del último año y se actuó de acuerdo con las recomendaciones formales, por lo tanto, no hago mayores comentarios.

En el año fiscal 2005 a 2006 notifiqué dos veces a la Junta acerca de dónde creía que había habido una mala administración o se había actuado injustamente con uno o más miembros de la comunidad de ICANN. Esto estaba relacionado con los resultados de investigaciones que mi Oficina llevó a cabo. En uno de los casos, recomendé que ICANN se disculpara con un miembro de la comunidad que había sido maltratado por un integrante del personal. En el segundo caso, realicé varias recomendaciones concernientes a un proceso de votación que empleó una de las organizaciones de apoyo de ICANN y a estándares mínimos de participación para miembros de comités. La Junta aceptó todas mis recomendaciones formales y se actuó conforme a ellas.

Hice una recomendación informal a la Junta para elaborar normas y procedimientos, generalmente relacionados con el gobierno de la Junta, y continuaré controlando la elaboración de normas en el futuro.

Al revisar las operaciones de mi Oficina y considerar las posibilidades de otros modelos que sirvan tanto a la comunidad como a la organización en la resolución de conflictos, me persuadí cada vez más acerca de que la Oficina del ombudsman es el camino más conveniente. Aunque sea posible contratar los servicios de ombudsmen, creo que, debido a la cantidad de reclamos que se reciben en mi Oficina, se perdería eficacia en función de los costos, especialmente cuando atañe a actividades asociadas, como la extensión al público. También creo que existen circunstancias donde la utilización de servicios de ombudsmen contratados podría no permitir que los asuntos se traten con la rapidez o flexibilidad necesarias con las que se haría si el ombudsman perteneciera a la organización. Finalmente, basándome en mi exploración del medio, no existe ningún servicio del ombudsman del tipo contratista que pueda satisfacer las necesidades de ICANN y las particularidades de su función.

Creo que es importante tener en cuenta la singularidad del modelo de ombudsman de ICANN. Dentro de la comunidad de ombudsmen, descubrí que mi Oficina es una rareza, ya que soy el único ombudsman que lleva a cabo resoluciones de conflictos en un medio que funciona en línea. Cuando recientemente, en el Cairo, tuve la oportunidad de reunirme con compañeros profesionales en línea en el Congreso de las Naciones Unidas sobre la resolución de conflictos en línea (ODR), llegué a la conclusión de que soy el único ombudsman de esa comunidad. Basándome en esos parámetros, me permito aseverar que, probablemente, el ombudsman de ICANN trabaja con el único programa en línea de ombudsman del mundo.





Durante el año, se me informó sobre tres cuestiones relacionadas con los congresos de ICANN:

En primer lugar, recibí un reclamo con respecto al uso de las credenciales de identificación. El reclamante estaba preocupado porque consideraba que el uso de dichas credenciales comprometería su anonimato en la participación. En parte, mi respuesta fue la siguiente:

En primer lugar, consideré las razones por las cuales se utilizan las credenciales de identificación. Estoy convencido de que existen motivos valederos para su uso. Primero, permiten que los organizadores de congresos tengan la seguridad de que sólo los delegados tengan libertad de acceso a los eventos de ICANN, especialmente aquéllos que implican gastos para los anfitriones (banquetes, almuerzos, etc.). Éste es un factor crítico, al llevarse a cabo congresos con presupuestos muy limitados, que resalta el hecho de que los eventos que se ofrecen a la comunidad sean sin costo. En segundo lugar, el uso de credenciales de identificación fomenta un nivel de compromiso social porque brinda a los delegados la oportunidad de asociar nombres con rostros y nombres con otras identidades conocidas solamente en línea.

Aunque usted sostiene que la seguridad no es un motivo de discrepancia porque las credenciales de identificación no tienen relación con identificaciones expedidas por el gobierno, no me satisface el hecho de que esto constituya una razón preponderante para que los asistentes usen las credenciales.

En segundo lugar, no es un requisito anotar la empresa ni el país en un formulario de registro cuando el registro se realiza en línea. Como puede observar en el registro de prueba que aparece más adelante, pude registrarme utilizando solamente mi nombre. Su argumento de que se ve obligado a identificar a sus empleadores, situación que pondría en riesgo la relación con ellos si declara lo contrario, no es válido para mí.

En tercer lugar, no encuentro relación entre su reclamo y la ley de privacidad. La única información personal que se requiere es su nombre y su fotografía y usted tiene el derecho de solicitar que no se publique su nombre en la lista de asistentes. Lo único que se le pide es que dé su nombre y su fotografía para que pueda acceder a los congresos y a los eventos sociales. Por lo tanto, el uso de datos no se contradice con la razón por la cual se recopilan. Los datos no se utilizan para otro propósito que no sea para el cual fueron recolectados.

Ignoro la existencia de argumentos religiosos donde la toma de una fotografía sea un quebranto de alguno de los principios de los derechos humanos. Si usted está al tanto de un ejemplo concreto de lo antedicho, me complacería que me lo diera a conocer.

En cuarto lugar, usted considera que cuestionar las credenciales de identificación se contraponen con la capacidad de una persona de desempeñar el rol de denunciante. El rol y la función de un congreso no es actuar como foro público para denunciar actividades incorrectas de su empleador. Sin embargo, no existen impedimentos para que usted o cualquier otra persona realice denuncias en un congreso. Según mi experiencia, un congreso abierto al público no es un foro al que generalmente se lo asocia con una oportunidad de hacer denuncias sin atribuciones. Si el protagonista desea mantenerse en el anonimato, estas actividades pueden llevarse a cabo normalmente en oficinas que gozan de mayor privacidad, como la mía. Quiero destacar que, bajo la jurisprudencia de Estados Unidos, las oficinas como la mía desempeñan un rol que les brinda a los denunciantes un espacio seguro para poner al descubierto actividades negativas.

En quinto lugar, si luego de leer mi respuesta, usted sigue prefiriendo permanecer en el anonimato con respecto a su participación en ICANN, le informo que existen otros foros dentro de ICANN en los cuales puede hacerlo. Ello incluiría elevar la protesta a través de distintos comités y organizaciones de apoyo o mediante los distintos foros electrónicos.

En el segundo reclamo, un miembro de la comunidad comunicó su inquietud acerca de la forma en que se trata la información personal que se solicita durante el proceso de registro de los congresos. Como este reclamo se llevó a cabo durante un congreso en Vancouver, se aplicaron las leyes federales y provinciales de privacidad de Canadá y Columbia Británica, y no pude hallar nada que me indicara que la información requerida haya sido recolectada o utilizada con un propósito diferente al de la razón por la que se recolectó, ni que estuviera en contravención con alguna ley canadiense.

Se me presentó una tercera cuestión relacionada con el anuncio de los órdenes del día de congresos de la junta en congresos públicos.

El estatuto establece:

Artículo 4. ANUNCIOS DE CONGRESOS Y ÓRDENES DEL DÍA

Se debe anunciar con por lo menos siete días de antelación cada congreso de la Junta, y en la medida que se conozcan los temas a tratar, dar a conocer el orden del día de dicho congreso (y si esto no es factible, hacerlo con la mayor antelación posible).

De acuerdo con mi experiencia, con frecuencia los miembros de la Junta de Directores se encuentran de viaje para llegar a los distintos lugares donde se realizan los congresos de ICANN, siete días antes del congreso de la Junta. Este hecho torna difícil, y a veces hasta logísticamente imposible, dar a conocer siete días antes un orden del día del congreso de la Junta. También considero que por lo general se anuncian congresos muy por adelantado, así como la información correspondiente acerca de los congresos de ICANN. Finalmente, desde mi punto de vista el orden del día se anuncia tan pronto como el Presidente y los Directores queden conformes con la lista de temas a tratar necesarios, y esto se lleva a cabo con la mayor antelación posible.

Lo que los reclamantes dicen acerca de la Oficina del ombudsman:

Usted ha hecho lo imposible por cumplir con su deber y le estoy agradecido por ello”.

“Gracias. Aprecio sus esfuerzos por comprender y aclarar la situación”.

“Sólo quería agradecerle mucho por no haber escatimado esfuerzos para responderme cuando le pregunté acerca de una dirección de un sitio web de subastas y de si era legal o no. Estamos felices por haber logrado un muy buen nombre. Usted me dio me dio algunos sitios web e ideas sensacionales”

“Ya todo se resolvió... agradezco la pronta respuesta de ICANN”.

“Realmente aprecio el tiempo que se tomó para asesorarme sobre el tema”.

“Su aptitud para atender los problemas es realmente inestimable”.

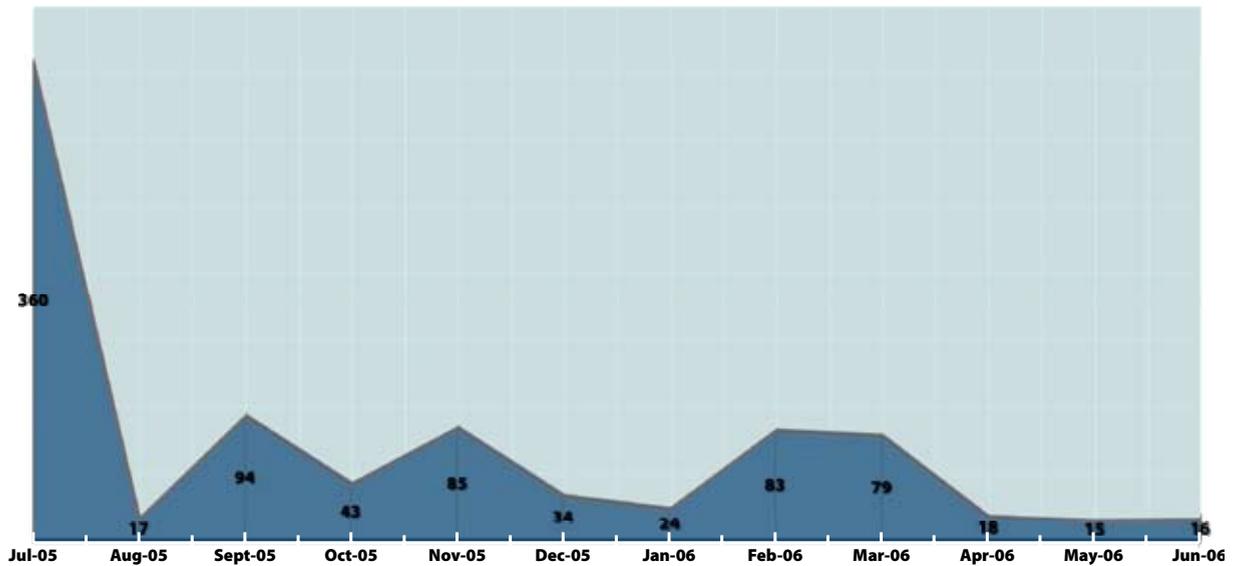
“Como siempre, aprecio su ayuda para conducir este proceso con imparcialidad y profesionalismo”.



El ombudsman de ICANN, Frank Fowle, con el estudiante de leyes Reem Wael en el Foro de resolución de conflictos en línea de las Naciones Unidas, en el Cairo, en marzo de 2006.

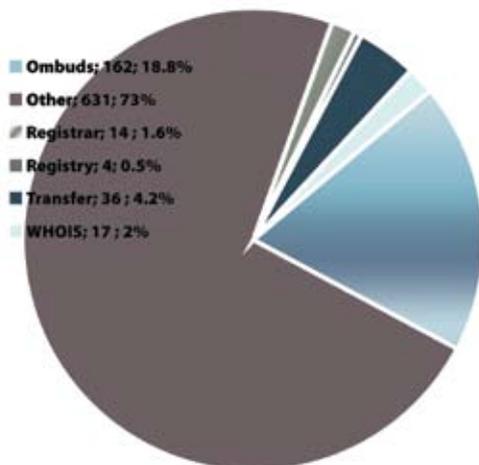
Reclamos recibidos por mes: 880 en total

Año Fiscal 2006 (1 de julio de 2005 al 30 de junio de 2006)

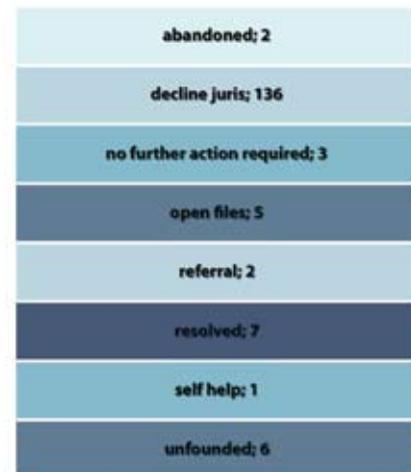


Tipo de reclamos recibidos y resolución de reclamos en la jurisdicción del ombudsman

Año Fiscal 2006 (del 1 de julio de 2005 al 30 de junio de 2006)

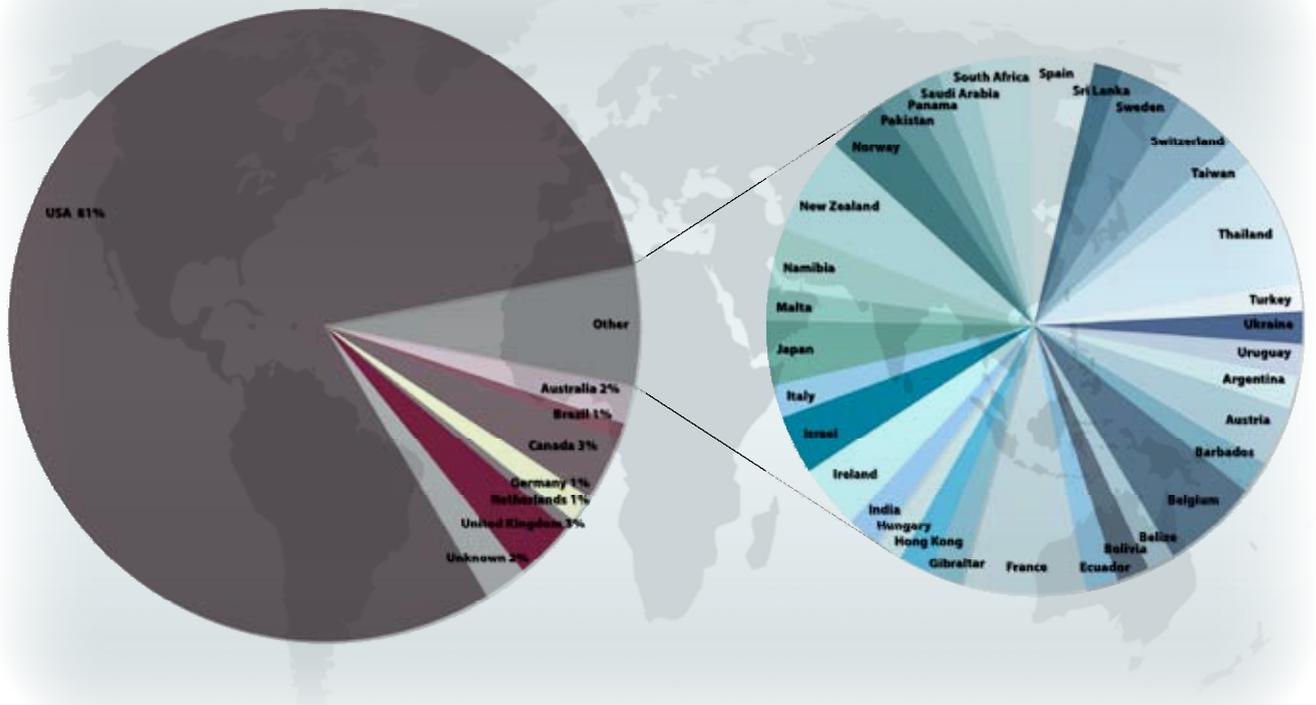


Jurisdicción del ombudsman ➔



Distribución geográfica de los reclamantes:

Año Fiscal 2006 (1 de julio de 2005 al 30 de junio de 2006)



Argentina; 1	Australia; 17	Austria; 2	Barbados; 1	Belgium; 3	Belize; 1	Bolivia; 1
Brazil; 6	Canada; 30	Ecuador; 1	France; 4	Germany; 11	Gibraltar; 1	Hong Kong; 1
Hungary; 1	India; 1	Ireland; 2	Israel; 2	Italy; 1	Japan; 2	Malta; 1
Namibia; 2	Netherlands; 6	New Zealand; 3	Norway; 2	Pakistan; 1	Panama; 1	Saudi Arabia; 1
South Africa; 2	Spain; 2	Sri Lanka; 1	Sweden; 2	Switzerland; 2	Taiwan; 1	Thailand
Turkey; 1	Ukraine; 1	United Kingdom; 27	Unknown; 19	Uruguay; 1	USA; 699	



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 respeta que las diferentes culturas perciban 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 de 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 se considere una institución de excelencia en la comunidad de ombudsmen, como la Asociación de ombudsmen (*The Ombudsman Association*), la Asociación de ombudsmen de los Estados Unidos (*United States Ombudsman Association*) y el Foro de ombudsmen de Canadá (*Forum of Canadian Ombudsmen*). Es mi deseo profundizar en las relaciones con ombudsmen de otras regiones del mundo para así reflejar la representación mundial en ICANN.

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 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 imparcial, será independiente de las estructuras normales de ICANN.



Internet Corporation for Assigned Names & Numbers

Brussels

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | B-1040 Bruselas | BÉLGICA
T +32 2 234 7870 F +32 2 234 7848

Marina del Rey

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

<http://icann.org>

<http://icannombudsman.org>