



Informe anual de 2007

Carta del Ombudsman..	2
Reseña del año	3
Actividades del ombudsman	4
Estudio de los casos	6
Evaluación y recomendaciones	8
Estadísticas del ombudsman	12



Carta del ombudsman



The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

30 de Junio del 2007

Señor presidente y miembros de la Junta Directiva de ICANN:

Tengo el gran placer de presentar a ustedes el tercer informe anual de la oficina del Ombudsman.

El año fiscal 2006 – 2007 fue muy activo para mi oficina. Ésta continúa recibiendo varias quejas de los miembros de la comunidad de ICANN. Ocuparse de estas cuestiones, de la gestión de casos y de la administración, sigue siendo la prioridad de mi despacho.

La oficina mantiene su rol en el alcance al público, participación en las actividades de los asociados al Ombudsman y en la investigación.

La oficina de ICANN del Ombudsman continúa distinguiéndose como un Centro de Excelencia en la disputa de resoluciones en línea, trabajos propios del Ombudsman y durante el año pasado en la evaluación del Ombudsman.

El presente reporte anual documenta estas actividades claves.

Finalmente quisiera expresar mi agradecimiento a ustedes, los miembros de comunidad de ICANN, a las organizaciones de apoyo y al personal de ICANN por el continuo respaldo que mi oficina ha recibido.

Con mis mejores deseos,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Frank Fowle", with a horizontal line underneath it.

Frank Fowle
Ombudsman



Reseña del Año

El período **2006—2007** fue un año muy activo para la oficina del Ombudsman. Se atendieron 375 quejas o contactos comunitarios para asistencia.

Se elaboraron dos importantes reportes que fueron entregados a la Junta Directiva y a la comunidad. Cientos de consumidores de RegisterFly llegaron a mi oficina en búsqueda de asistencia.

El sitio de Internet www.icannombudsman.org fue reorganizado completamente y un blog muy activo fue iniciado.

Se completaron tres evaluaciones importantes.

Se implementaron investigaciones continuas acerca de la satisfacción del cliente.

Yo escribí un artículo para ser publicado en Libro Internacional Anual del Ombudsman relacionado con la satisfacción del cliente.

Asistí a tres reuniones de ICANN, tres conferencias del Ombudsman (incluyendo una presentación en una de ellas), a una conferencia internacional acerca de Resolución de Disputas Online y tres sesiones de entrenamiento para el Ombudsman.

He participado en un total de 20 eventos externos o de entrenamiento.

Pasé 128 días con status de viajero entre Marina Del Rey y otras responsabilidades.

La mayoría de la correspondencia que llegó a mi oficina fue respondida en 24 horas o en las primeras 48 horas si yo estaba de viaje.

El reporte anual fue traducido a seis idiomas.

Las quejas recibidas fueron traducidas al alemán, francés, turco, portugués y español.

Todo esto fue realizado en el tiempo justo, con solo un practicante administrativo y un ombudsman adjunto quien muy eficientemente cubrió la oficina durante mis períodos de ausencia.

Creación de diálogo . . .
Aseveración de justicia.

Actividades del ombudsman

Recepción, derivación e investigación de reclamos

Los cuadros y gráficos contenidos en este reporte anual proveen información acerca de la cantidad de contactos, país de origen, clasificación de las quejas y las resoluciones. El número de quejas dentro de mi jurisdicción (acciones, decisiones o inacción de la junta, empleados u organizaciones de apoyo) como el porcentaje del total, es consistente con la información que he podido examinar de otras oficinas de Ombudsman.

Educación a los consumidores y actividades con entidades pares

Según mi opinión el Alcance al Público incluye: hablar con grupos, hospitalidad, eventos de entrenamiento y actividades paralelas del Ombudsman.

Mi objetivo general con el Alcance al Público cae en tres aspectos:

- Informar a la comunidad del ICANN acerca de la existencia y las actividades de la oficina del Ombudsman;
- Profesionalizar la oficina a través de actividades continuas de aprendizaje; y
- mantener constante comunicación dentro

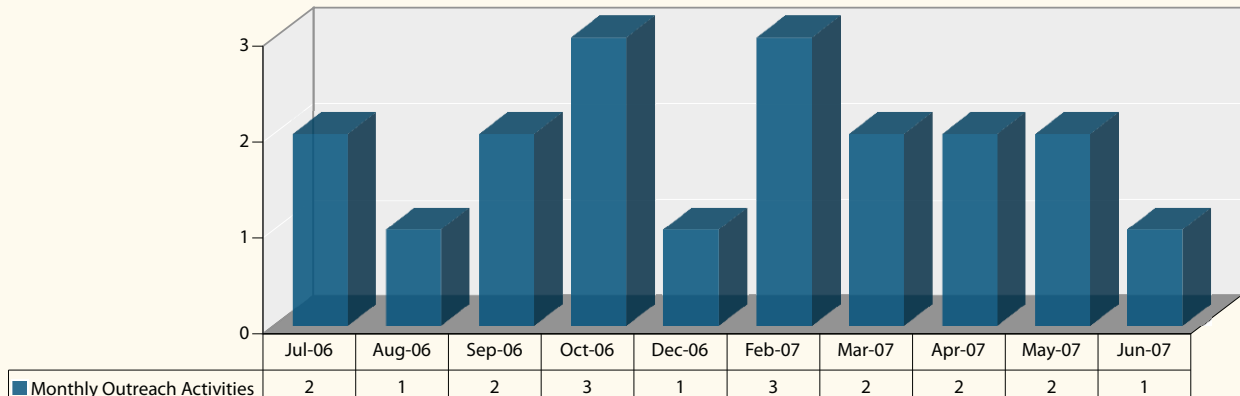
del ICANN, las comunidades participantes, los oficiales del gobierno, los usuarios, nuestros miembros y la comunidad relacionada con las actividades paralelas del Ombudsman, por lo que esta oficina tiene acreditada su reputación como un "Centro de excelencia" para la resolución de las disputas online y en general los trabajos del Ombudsman.

Mi objetivo primordial es que todos puedan ver a la oficina como un Centro de Excelencia, donde está preconcebida la idea de un servicio profesional, bueno y justo.

Durante el periodo fiscal 2006-2007, he mantenido la membresía en el Foro de Ombudsman Canadiense, la Asociación de Ombudsman de los Estados Unidos, en el Instituto Internacional de Ombudsman, como miembro del Centro para la Información Tecnológica y Resolución de Disputas y el Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas de expertos en resolución de disputas en línea.

He hecho presentaciones a individuos, organizaciones, conferencias, e instituciones académicas; que van desde la Asociación Internacional del Ombudsman hasta la participación como jurado de un concurso de ensayo con la Internetbar.org y con los estudiantes de leyes de la Universidad de Massachussets-Amherst.

El cuadro adjunto al reporte anual en línea destaca las actividades de alcance al público en las que he participado.



2006-2007 Extensión al público

Date	Activity	Location
01-Jul-06	Entrenamiento de la Asociación Internacional de Ombudsman (5 Días)	Montreal
02-Jul-06	Industria de la Llamada de Cortesía de Canadá, servicio público de los Ombudsmen	Ottawa
03-Aug-06	Curso de Análisis sobre la Comunicación Escrita (3 Días) (LSI)	Vancouver
04-Sep-06	Conferencia anual de la Asociación Estadounidense del Ombudsman (4 Días)	Des Moines
05-Sep-06	Visita de Sitio – Oficina de Bruselas (5 Días)	Brussels
06-Oct-06	Orientación al Nuevo Personal	Marina del Rey
08-Oct-06	Orientación al Nuevo Personal	Marina del Rey
08-Oct-06	Comité del Ombudsman del Sur de California	Los Angeles
09-Dec-06	Reunión de ICANN (9 Días)	São Paulo
10-Feb-07	Reunión del grupo del Ombudsman de North Oeste	Vancouver
11-Feb-07	Tele-comunidades de Canadá	Vancouver
12-Feb-07	UMASS escuela de Leyes (discusión online)	Amherst
13-Mar-07	Curso sobre problemas sistemáticos de la Asociación Internacional del Ombudsman (2 Días)	Orlando
14-Mar-07	Orientación al Nuevo Personal	Marina del Rey
15-Mar-07	Reunión de Lisboa del ICANN (9 Días)	Lisbon
16-Apr-07	Reunión anual de la Asociación Internacional del Ombudsman (4 Días)	St. Louis
17-Apr-07	Grupo de Trabajo de Expertos de las Naciones Unidas en Resolución de Disputas Online n (4 Días)	Liverpool
18-May-07	Charla a estudiantes universitarios, Royal Roads University	Victoria
19-May-07	Reunión bienal del fórum del Ombudsman Canadiense (4 Días)	Montreal
20-Jun-07	Reunión de ICANN (9 Días)	San Juan

Reporte de la Comunicación Respetuosa Online

Redactado como borrador conjuntamente y de acuerdo al consenso del 20 de Abril de 2007 en el quinto foro Internacional de Resolución de Disputas Online en Liverpool, Inglaterra, realizado en colaboración con la Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacífico:

“Mientras la información y las comunicaciones tecnológicas (ICT) permiten interacciones sin precedentes entre los individuos alrededor del mundo, también introducen una cierta dinámica que puede disminuir el diálogo.

ICT permite a la gente una comunicación inmediata y anónima, muchas veces sin moderación, y en algunas circunstancias esto motiva a un comportamiento (tal como amenazas o insultos) que muchos individuos nunca lo harían frente a frente.

Este comportamiento puede hacer que las personas se sientan rechazadas, irrespetadas o acosadas en sus interacciones online. En última instancia, los individuos pueden ser disuadidos por estas dinámicas de participar, lo que afecta nuestra excitante conversación global.

Consecuentemente, motivamos a los usuarios a:

- *Comunicarse con respeto online*
- *Escuchar cuidadosamente a los demás para entender sus perspectivas*
- *Tomar responsabilidad de sus palabras y acciones*
- *Mantener la crítica constructiva*
- *Respetar la diversidad y ser tolerante con las diferencias*

Nosotros aceptamos la comunicación total y abierta y reconocemos la oportunidad única de expresión en el ambiente online. Apoyamos la libertad de expresión y rechazamos la censura. Estos principios no intentan resolver cuáles ideas pueden ser expresadas pero sí el tono con el cual las comunicaciones son llevadas a cabo.”

Estudios de casos

CLIENTE INSATISFECHO.

He decidido incluir en esta carta una queja que para algunos podría ser preocupante. A efecto de poner algún contexto alrededor de esta correspondencia, el escritor escribió al Ombudsman de ICANN porque estaba insatisfecho con el software que él había comprado online. El autor escribió a mi oficina para quejarse de que estaba insatisfecho con esta compra y pedir a mi oficina que enviara a los vendedores “a la justicia”. La respuesta de mi oficina fue informar al escritor que su problema no estaba relacionado con el acta del ICANN, por lo tanto no podíamos tomar ninguna decisión o acción y que no podía aceptar la queja. Sin embargo, pienso que es importante reportar a la junta y a la comunidad un número de problemas que esta carta señala.

Primero, esto demuestra un problema común que, a pesar de toda la información disponible en el ICANN y en los Websites de la Oficina del Ombudsman en varios idiomas, muchos usuarios no entienden que el ICANN tiene un mandato técnico reducido con respecto al sistema de Nombre del Domain. También muestra una confusión común de que el rol del Ombudsman es servir como una agencia de quejas de servicio general para todo el Internet, en lugar de estar definido su rol como un mecanismo alternativo en la resolución de disputas por quejas que tienen que ver con acciones, decisiones o funcionalidad del ICANN. Tercero, esto demuestra una tendencia cada vez creciente de los que algunos han llamado una cultura de crueldad o violencia literal en un mundo de e-mails desconectado y anónimo.

Querido Señor Fowlie,

Muchas gracias por su e-mail y notificación que usted no tomará ninguna acción en un conflicto moral, ético y legal acerca del problema de que los rusos privan al mundo libre de millones de dólares de moneda fuerte con absoluta impunidad.

ICANN es una organización reguladora comprometida con la REGULACION del mundo de la World Wide Web actuando de tal manera que sería imposible para los criminales utilizar el World Wide Web para sus propósitos inmorales.

Sin embargo, muchos otros y yo vemos que el ICANN se ha molestado con este sistema lunático de Nombres de Domain y ahora vemos que los rusos, una nación que no cree en la moral o en la ética o en Dios está abiertamente explotando la web con impunidad para el mal absoluto.

Esto es totalmente ridículo, y más ridícula es la actitud que ustedes han tomado en este problema, siendo ustedes miembros responsables de esta Organización.

Pareciera señor que usted está acostumbrado a tomar su jugoso salario por hacer nada en una posición que le ha sido asignada para que haga algún bien.

Pienso que la organización ridícula que ICANN ha probado ella misma ser, requiera que todos sus miembros insignificantes e irresponsables, incluyéndolo a usted, recibieran una paliza hasta que razonen debidamente. Yo deseo, personalmente, poder golpearlo mucho para que su mediocridad pueda volver a sus sentidos.

Sin embargo, debido a que no puedo empalarlo, idiota bueno para nada, intento atraer su actitud insensible a la atención de la prensa y del gobierno de Estados Unidos.

Ya es tiempo de que esta mediocre organización privada trabaje intensamente para traer moralidad y ética a la www, algo que un idiota como usted no tiene ni la intención hacer, a pesar de su jugoso cheque de pago.

Gracias por nada estúpido

¿SE PUEDE MEJORAR UN PROCESO?

En los últimos dos años mi oficina ha recibido dos quejas y ellas mismas han generado otra queja relacionada al mismo proceso.

El proceso en cuestión está relacionado con conceder un beneficio o estatus de la organización.

La función administrativa incluye la recepción de una aplicación hecha por un particular fuera del ICANN.

El proceso incluye la investigación y la recomendación de los miembros del personal y consecuentemente una decisión de la estructura del ICANN en la concesión del beneficio o estatus.

Este asunto fue alarmante ya que mi oficina había recibido quejas de individuos miembros de la estructura del ICANN.

Las quejas han sido variadas y tienen que ver con tres diferentes problemas administrativos: Primero, el proceso, que se debe terminar normalmente en noventa días, en algunas ocasiones ha tomado más tiempo. Segundo, cuando se comunica una negativa por el beneficio o estatus del licitante, no se incluyen las razones de la decisión negativa. Tercero, que el número de miembros de la estructura del ICANN simplemente no votan en la aplicación o formalmente se abstienen, significando esto que aunque no hubiera votos negativos no hubo suficientes votos para formar el quórum requerido y la aplicación pudo no pasar.

He hecho más de una docena de recomendaciones a la junta de directores y a la estructura del ICANN relacionados con este proceso. Espero que la estructura, la junta directiva, el personal de ICANN y mi oficina puedan trabajar progresivamente para mejorar el proceso administrativo en beneficio de los solicitantes y de la comunidad.

Finalmente, me ha llamado la atención que algunos miembros de esta estructura están insatisfechos por la forma en que mi oficina ha conducido este proceso de investigación y recomendación. Si el trabajo de la oficina del Ombudsman ha causado inconformidad a alguna persona, yo ofrezco mis sinceras disculpas. Creo que mi trabajo ha sido como de un abogado para el proceso de administración justa y que he trabajado diligentemente para avanzar en recomendaciones razonables y un patrón de datos exactos dirigidos a la atención de la estructura, la junta, y la comunidad dentro de los estándares de mi profesión.

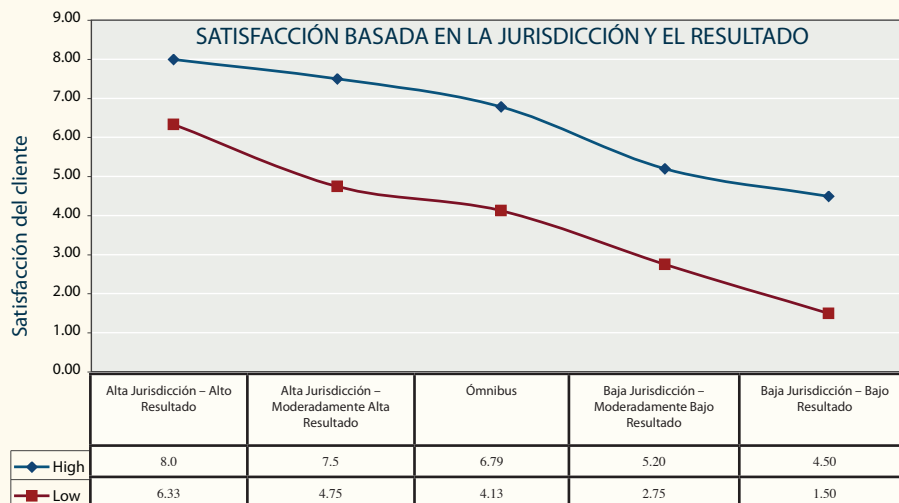
La función principal del ombudsman será suministrar una evaluación interna independiente de reclamos presentados por miembros de la comunidad de ICANN que crean que el personal de ICANN, su Junta o un organismo integrante de ICANN los ha tratado injustamente. El ombudsman se desempeñará como un defensor 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

Evaluación y recomendaciones

Durante el año fiscal la Oficina del Ombudsman condujo tres estudios importantes de evaluación como parte del plan de medio año o evaluación formativa. Los tres estudios de evaluación fueron: Revisión Basada en la Literatura; Comparación Estadística, y Estudio del Cliente. Todo ello puede ser encontrado en el <http://icann.org/ombudsman/program.html>.

La revisión basada en la literatura fue una aproximación innovadora para evaluar la formación y las operaciones de la oficina del Ombudsman. Se encontraron más de cincuenta criterios de evaluación concernientes al Ombudsmen y estos criterios fueron comparados con las operaciones del Ombudsman del ICANN. La revisión basada en la literatura demostró que la oficina del Ombudsman es un centro de excelencia en algunos sentidos:

- A pesar de ser un proceso en desarrollo éste ha madurado en un sistema de resolución de disputas online sensible, flexible y justo;
- esto ha tenido un marco de evaluación innovador en el lugar de trabajo. La investigación conducida en el ICANN acerca de la revisión del Ombudsman está a la vanguardia en el campo; el Ombudsman del ICANN será capaz de demostrar el valor y la eficiencia del programa en el futuro;
- tiene un reconocimiento fuerte de la necesidad del trabajo de extensión al público y la educación comunitaria;
- ha desarrollado herramientas apropiadas para la recepción de quejas y las resoluciones online;
- es único en la mezcla del trabajo del Ombudsman y la resolución de disputas online;
- tiene un fuerte liderazgo de un oficial altamente calificado;
- promueve una intensa comunicación y un círculo de retroalimentación con la organización;
- usa información y tendencia de los análisis para promover la mejora en la organización y dar recomendaciones a otros participantes acerca de problemas potenciales;
- participa dentro de las responsabilidades del Ombudsman; y



Esta figura ilustra la satisfacción del cliente basada en cómo se cumplen las expectativas según la pregunta cinco de la investigación.

La Alta Jurisdicción – Alto Resultado (acto de ICANN, decisión, en la acción que fue resuelta) el rango de satisfacción es más elevado y ajustado que Baja Jurisdicción – Bajo Resultado (secretario o Nombre del Domain – descenso de las quejas)

- a pesar de ser una oficina con solo un colaborador ha establecido una continuidad en el programa durante las ausencias.

La comparación estadística relacionó a la oficina del Ombudsman de ICANN con otras tres operaciones de Ombudsman basadas en presupuestos, complementos al personal y manejo de casos. Esta revisión demostró que la oficina del Ombudsman de ICANN es eficiente en sus operaciones basadas en el volumen de trabajo que maneja demostrando en un promedio de “archivos por cada miembro del personal”, y el costo por cada archivo.

La investigación basada en el cliente incluyó contactar nuevamente a las personas que habían tenido quejas o se habían acercado a la oficina del Ombudsman solicitando asistencia. Ellos fueron invitados a participar en la investigación normal desarrollada fuera del ICANN. La investigación online contuvo diecisiete preguntas yendo desde los niveles de satisfacción general hasta el material visto en el website del Ombudsman. Los resultados indicaron que la oficina ha alcanzado en términos generales un alto nivel de satisfacción. Es interesante mencionar que la investigación demostró que hay un vínculo directo entre el nivel de satisfacción y la jurisdicción del Ombudsman sobre los problemas planteados. (Ver figura 1) La investigación ha continuado mensualmente y los resultados muestran un alto nivel de satisfacción.

Los resultados de esta auto- evaluación fueron revisados por una tercera persona independiente, quien fue seleccionada por el Comité de la Junta de Auditoría. El evaluador externo ha mencionado:

“La oficina del Ombudsman del ICANN ha desarrollado e iniciado hasta la fecha el más simple, completo, deliberado, consciente y significativo proceso de evaluación organizado en el campo de la fiscalización. Este proceso ha permitido a la oficina declarar exactamente que está estructurada y parece funcionar, como un Ombuds ejecutivo ideal en representación de la comunidad ICANN.”

La oficina del Ombudsman ha sido sometida a evaluación en el reporte de Un Mundo de Confianza en cuanto a la Transparencia y Responsabilidad del ICANN. El reporte menciona a la oficina del Ombudsman en diferentes puntos y recomendó al ICANN un aumento en el nivel de personal de apoyo para las oficinas del Ombudsman.

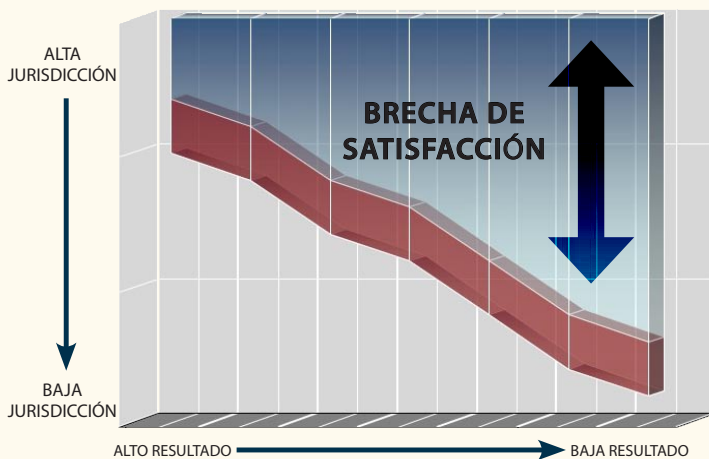


Figura de la Brecha de Satisfacción

Basado en los resultados de la investigación y la figura “Satisfacción basada en la Jurisdicción y el resultado” queda demostrada una ‘brecha de satisfacción’ que el Ombudsman debería conocer. Pareciera que hay una relación directa entre la jurisdicción – resultado de la queja, y el nivel de satisfacción del cliente. La brecha de satisfacciones es la divergencia entre los niveles de satisfacción del cliente real y potencial al final del proceso de Ombudsman. Los estudios podrían indicar que alta jurisdicción – alto resultado de quejas podría crear más altos niveles de satisfacción que baja jurisdicción – bajo resultado de quejas.

La Oficina responsable de medir los Resultados del Ombudsman Basados en el Marco de trabajo de la Responsabilidad de la Gerencia requiere que reporte en cinco indicadores de actuación concernientes a cuatro preguntas de evaluación y que sean reportados cada año a la junta directiva.

1. Relevancia- ¿Existe la necesidad de mantener una oficina del Ombudsman?

El análisis de tendencia de mi oficina está mejor documentado a través de los cuadros y gráficos dentro del cuerpo de este reporte.

Hay un número de indicadores acerca de la relevancia de mi oficina.

Primero es el volumen de quejas recibidas y la variedad de problemas traídos a mi atención. Esto me indica que la comunidad continúa viendo mi oficina como recurso confiable en el manejo de la disputa de problemas.

Segundo, la variedad de causas de quejas: Nombre individual del Domain; solicitante de los beneficios administrativos que ICANN ofrece; gerentes CCTLD; organizaciones; y miembros de la junta, me indican que mi oficina es capaz de responder a un amplio rango de problemas basados en justicia y esta amplia aceptación de mi oficina es de hecho el reconocimiento de su importancia.

El análisis de los medios de comunicación continúa evidenciando una recepción positiva de la oficina en la comunidad.

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

Durante el año el señor Herb Wayne, ombudsman adjunto, atendió mi oficina, cuando yo estaba ya sea en vacaciones o con permiso por enfermedad, recibiendo y respondiendo la correspondencia de la comunidad. El señor Wayne también asistió como voluntario a dos reuniones de ICANN en las cuales me ayudó en la negociación de la ubicación física de la oficina.

En el año fiscal 2006-2007 los recursos presupuestarios proporcionados por ICANN han sido suficientes para reunir los componentes operativo, administrativo y de

alcance al público, durante mi mandato.

El Reporte de Un Mundo de Confianza sobre la Responsabilidad y Transparencia del ICANN hace los siguientes comentarios acerca de los recursos del Ombudsman:

“El ombudsman juega un papel importante dentro de ICANN como una alternativa informal del mecanismo de resolución de disputas. Desde su formación se ha reducido el número de quejas manejadas a través de los canales formales de queja del Comité de Reconsideración. A medida que la oficina del Ombudsman continúa alcanzando a la comunidad y eleva el conocimiento de la función dentro de la comunidad de ICANN, existe la posibilidad clara de que aumente el número de quejas que se maneja. El grupo de usuarios de la oficina es la comunidad entera de Internet; sin embargo, en la actualidad el personal lo constituye un Ombudsman a tiempo completo y un Ombudsman adjunto que cubre las vacaciones. Para asegurar la eficacia continua de la oficina, ICANN debería continuar ayudando al Ombudsman por medio del Ombudsman adjunto y evaluar la posibilidad de reclutar adicionalmente a un miembro para que trabaje a tiempo completo en el apoyo administrativo de la oficina.

Recomendación 4.3: ICANN debería considerar el fortalecimiento de la capacidad de la oficina del Ombudsman mediante el reclutamiento de apoyo administrativo para el Ombudsman.”

No habrá aumento en el complemento del personal del Ombudsman en el año fiscal 2007-2008. De hecho, la junta directiva me ha dado instrucciones que a partir del 30 de junio del 2007 debo operar mi oficina sin la ayuda del Ombudsman adjunto. Herb, gracias por todo tu buen trabajo.

3. ¿Mejoras en la rentabilidad real o potencial, o ahorro en los costos en la implementación de los programas de ICANN o en la administración? ¿Hay otros modelos de Ombudsmanship ejecutivo que ICANN podría emplear?

La oficina del Ombudsman ha atendido quejas, ha referido, ha proveído de información de auto ayuda, y ha hecho recomendaciones como parte de los procesos alternativos de resolución de disputas (ADR, por sus siglas en inglés). Estos pasos proveen en el largo plazo una operación total más eficiente si se tiene un servicio profesional de ADR que permita al personal, a las organizaciones de apoyo y a la junta directiva enfocarse en su trabajo básico, más que en la resolución de conflictos. El número de peticiones para reconsideración se ha reducido. Las recomendaciones hechas por la oficina del Ombudsman prevén reducir el fervor del conflicto y la mejoría de los servicios o

procesos.

La flexibilidad de la oficina a responder a los problemas, idioma, cultura y a un rango de estilos de conflictos, combinados con una amplia gama de resolución de conflictos, significa que la oficina ofrece soluciones responsables, oportunas y relevantes, en muy corto plazo, y reduce las relaciones antagónicas entre los participantes. No puedo imaginar una manera más eficiente de prestar este servicio a la organización y a la comunidad.

En el año fiscal 2006-2007 hice público dos reportes del Ombudsman, cada uno conteniendo numerosas recomendaciones. He hecho público estos reportes conforme los poderes concedidos a mi persona bajo la Ordenanza V. Coincido con el juez de la Corte Suprema de Estados Unidos Louis Brandeis quien afirma, "la publicidad se justifica como un remedio para las enfermedades sociales e industriales. Se dice que la luz del sol es el mejor de los desinfectantes y que la luz eléctrica la policía más eficiente."

La Ordenanza V dice que "el Ombudsman deberá ser específicamente autorizado para hacer dichos reportes a la junta directiva cuando él o ella lo juzgue apropiado con respecto a cualquier asunto en particular y su resolución o su inhabilidad para resolverlo. Si una determinación del Ombudsman está ausente, a su discreción, porque podría ser inapropiado, tales informes serán publicados en el

sitio Web". Por lo tanto, se me incita a publicar mis reportes en el sitio Web, al menos que yo determine que hay una razón particular para no hacerlo. No encontré ninguna razón para que estos reportes no se deban hacer públicos.

El Informe de Un Mundo de Confianza sobre la Responsabilidad y Transparencia de ICANN hace los siguientes comentarios:

"En el marco de trabajo del Ombudsman hay un compromiso específico hecho por la junta directiva para responder a las recomendaciones del Ombudsman dentro de 60 días a la próxima reunión de la junta. No existen compromisos similares en relación a responder a las recomendaciones del Comité de Reconsideración. Un compromiso a proveer respuesta oportuna es importante porque previene procesos prolongados y además asegura que el que somete una queja no está forzado a esperar una respuesta en un período de tiempo innecesariamente largo."

En ambos casos las respuestas a mis recomendaciones no fueron provistas dentro del período establecido de 60 días. En el caso del primer reporte, yo me siento satisfecho de que mis recomendaciones han sido implementadas. Para el 30 de junio del 2007, el último día del año fiscal, no he recibido una respuesta a mi segundo grupo de recomendaciones, sin embargo, he recibido correspondencia de la junta directiva indicando que se estaba preparando una respuesta.

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

"Gracias señor Fowlie, aprecio su retroalimentación en relación a este asunto. Yo también entiendo su posición y papel de Ombudsman. Investigaré los documentos detrás de los enlaces que usted me proporcionó."

"Gracias por su respuesta. Su dirección es altamente apreciada."

"Gracias. Yo estimo mucho su ayuda."

"Estimado Frank, gracias esto es lo que considero una PRONTA respuesta, que es una buena cosa. Aprecio su retroalimentación y ...Esto es todo y una vez más agradezco a la gente comprensiva que entiende mi experiencia desagradable."

"¡Bien hecho! Finalmente retiré mi queja, pero la intervención del Ombudsman era muy importante para el ALAC para seguir los pasos necesarios y seguir adelante con el trabajo. Gracias!!!"

"Quedé agradablemente impresionado por el pronto y personal interés tomado en mi asunto. Contaba con una cierta clase de rodeos, auto consejos inútiles o un FAQ frustrado, y nada más".

"¡Es una gran cosa que finalmente TENGO un Ombudsman!"

Algunas frases recientes en el trabajo del Ombudsmanhip:

El jefe de Estado habla acerca de su Ombudsman:

“Él está haciendo un buen trabajo. Su trabajo no es favorecer al gobierno o a mí o a ningún otro gobierno en turno. Su trabajo es exponer las áreas en donde estamos subiendo brevemente...la verdad es que este problema debe ser traído a la luz.”

El Ombudsman hizo referencia a lo anterior cuando habla acerca del gobierno de estado:

“Ha sido lo suficientemente astuto para reconocer cuando nuestras críticas son correctas, humilde para admitir que está errado, y muy generoso en espíritu para ayudarnos a forjar soluciones a los problemas que hemos identificado.”



Gráfico 2

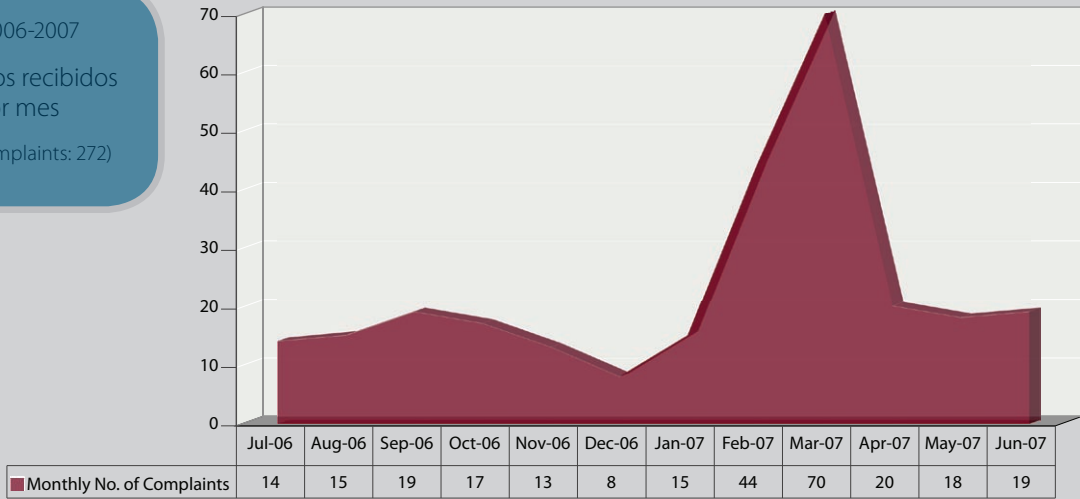
Esta gráfica muestra varias influencias que impactan en las operaciones del Ombudsman.

La figura se centra en la jurisdicción del Ombudsman que está establecida en la Ordenanza V. Las presiones comunitarias que podrían impactar en las operaciones del Ombudsman incluyen el volumen de quejas o la demanda por servicio hechas sobre el Ombudsman y la jurisdicción de las quejas.

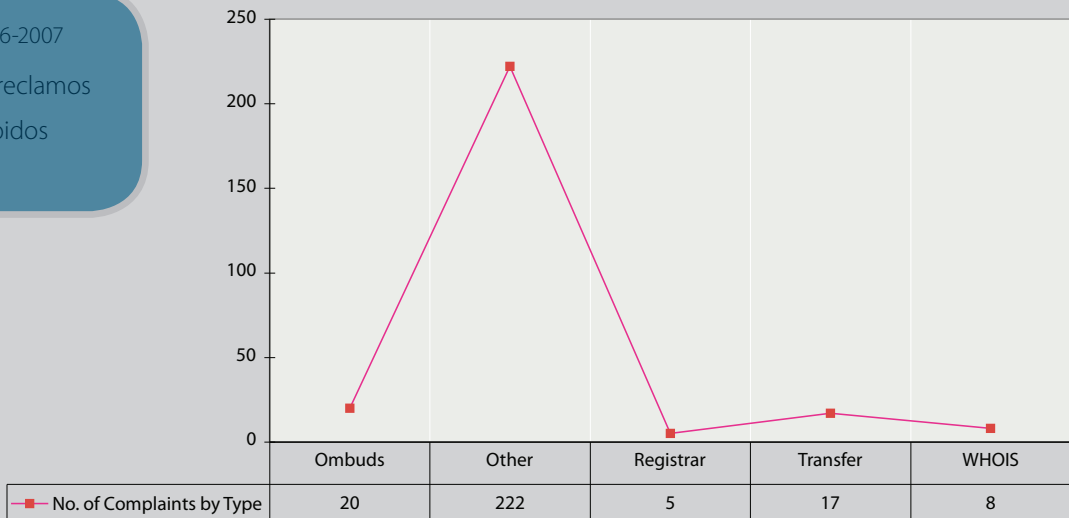
Asimismo, el Ombudsman es contactado por la Organización, la cual determina el mandato del Ombudsman y los recursos para satisfacer su mandato.

En un sistema equilibrado del Ombudsman, los recursos asignados deberán ser suficientes para atender las demandas por servicio, y el mandato del Ombudsman determinará claramente el alcance de este proyecto en la jurisdicción del Ombudsman.

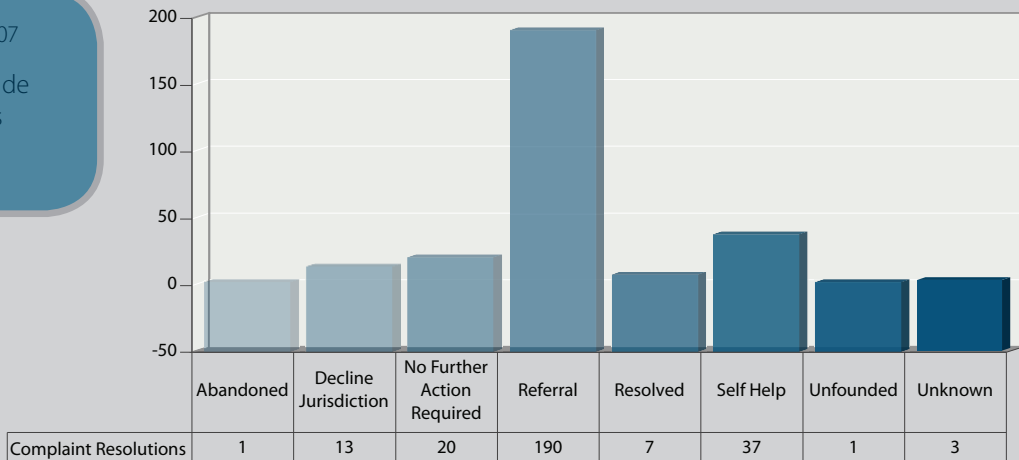
FY 2006-2007
 Reclamos recibidos
 por mes
 (Total complaints: 272)



FY 2006-2007
 Tipo de reclamos
 recibidos

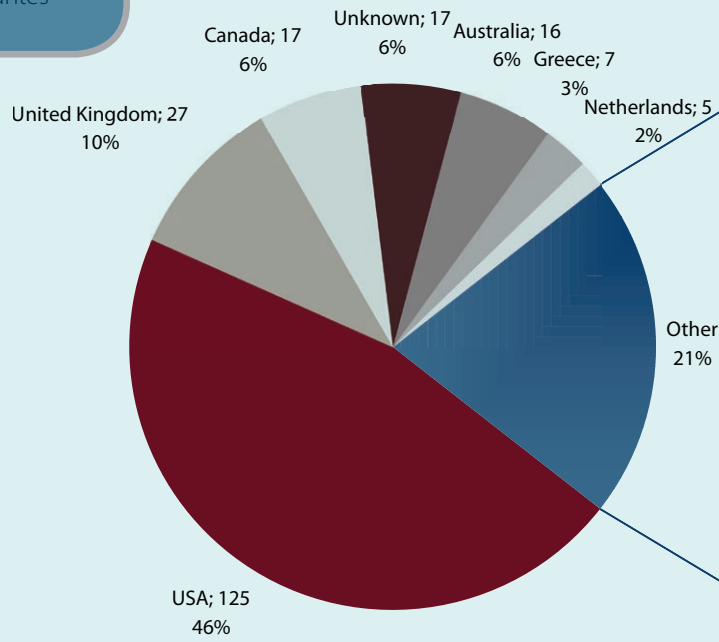


FY 2006-2007
 Resolución de
 reclamos



FY 2006-2007

Distribución geográfica de los reclamantes



- Brasil; 4
- Turkey; 4
- France; 3
- Germany; 3
- Hong Kong; 3
- Ireland; 3
- Macedonia; 3
- New Zealand; 3
- S. Africa; 3
- Belgium; 2
- Israel; 2
- Switzerland; 2
- Thailand; 2
- Argentina; 1
- Austria; 1
- Colombia; 1
- Croatia; 1
- Czech Republic; 1
- Denmark; 1
- India; 1
- Indonesia; 1
- Italy; 1
- Japan; 1
- Lebanon; 1
- Malaysia; 1
- Malta; 1
- Pakistan; 1
- Portugal; 1
- Slovenia; 1
- Spain; 1
- Sweden; 1
- U.A.E.; 1
- Vietnam; 1

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. structures.



Office of the ICANN Ombudsman

ombudsman@icann.org

<http://icannombudsman.org>



Internet Corporation for Assigned Names and Numbers

Brussels

6 Rond Point Schuman, Bt. 5 | 1040 Brussels | 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>

DISEÑO + REDACCIÓN Tanzania S. King