
TORONTO – Ombudsman 101

Domingo, 14 de octubre de 2012 – 11:45 a 12:00

ICANN – Toronto, Canadá

Filiz Yilmaz:recuerden que hay un cambio de Programa. Pasamos Janice por el lugar de Chris y ahora volvió Chris, resolvió el problema. Es el ombudsman y nos va a contar qué hace dentro de todo esto, cómo funciona, qué es lo que no hace también. Presentante Chris y después vamos a cambiar las diapositivas.

Chris LaHatte: Bienvenidos a todos. Vamos a hablar del ombudsman de ICANN.

Y comenzamos dándoles la bienvenida. Comparto con ustedes el idioma maorí de donde provengo, que es Nueva Zelanda. Parte de la diversidad de ICANN es que emplear a alguien a 12 mil kilómetros de distancia, quizás verán que mi inglés no es igual a los demás.

Esta bienvenida y en idioma maorí significa bienvenida desde la oficina del guardián de la gente.

Me pidieron que les explicara qué es un ombudsman y quién soy yo.

La mayoría de la gente nunca ha escuchado hablar de ombudsman o lo conoce como algo vago. Un funcionario público o algún tipo de funcionario con facultades vagamente definidas.

Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archive, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Primero les cuento sobre mí y lo que hace el ombudsman de ICANN.

No es algo muy viejo, desde 2004 está implementado, a mí me designaron el año pasado y hay un adjunto que me apoya cuando estoy de vacaciones o cuando no me encuentro presente.

El va a estar acá en la reunión, y va a venir hoy a la tarde y se va a quedar unos días más. Gracias. Les tengo que explicar qué es un ombudsman. Un ombudsman es un protector de la gente, es un investigador. Algo importante es que el imparcial, neutral, y mantiene la confidencialidad.

Verán, a medida que vamos avanzando, es que hacen falta esas cualidades y es importante recordarlas.

Las últimas cualidades, parcialidad, neutralidad y confidencialidad son las más importantes. En el concepto de ser el protector de la gente.

Y cómo lo logramos? Investigamos las quejas.

Si alguien dice que está sucediendo algo dentro de la comunidad de ICANN que es injusto, pueden venir a mí. Yo reviso hechos, si alguien dice “sucedio esto” lo considero y evalúo los hechos, escucho a ambas partes, y trato de ubicar una solución. Y lo hago porque son mis prácticas de resolución de controversias de manera alternativa.

Es decir, soy un mediador. Y mucho del trabajo que llevo a cabo es tratar de que las partes restauren la comunicación.

Es un proceso de restauración que nos permite trabajar mejor como comunidad; quiero que ambas partes –no necesariamente amándose al



final del proceso – pero por lo menos que se puedan mirar a los ojos y estar conformes con el resultado.

Y el sistema de resolución de controversias y el ombudsman, tenemos un panel de revisión independiente y un Comité revisor.

Y que reconsidera las cosas, pero normalmente no se llega a esa instancia.

Para poder trazar mi trabajo tenemos valores, lo que hago es confidencial. Y eso es fundamental para que la gente que me venga a ver porque a menudo tienen problemas muy complejos. Entonces tiene que haber un equilibrio de poderes, y en particular uno puede tener miedo de la otra persona o estar preocupado sobre el efecto de lo que haga, el efecto de la queja, quizás la empresa termine siendo maltratada.

Cuando me vienen a ver a mí, nadie sabe nada de la queja salvo yo. Y quien se queja.

Cuando evalúo el problema soy imparcial. No defiendo a una de las partes y es importante distinguirme a mí de un abogado. Cuando uno va a ver a un abogado espera que lo defienda y que llegue a un resultado y no estamos contentos con el abogado si no encara el problema de esa manera, pero un ombudsman no trabaja así. Yo soy imparcial, no me pongo del lado de nadie, evalúo el problema. Si hay algún temor o mal comportamiento o si alguien no fue respetado de la manera adecuada, si hay un tema de diversidad que considerar.

Y para poder trabajar soy independiente como lo voy a explicar.



Como se asegura la independencia dentro de la comunidad de ICANN. Profesionalismo, a menudo tomo cursos para ver que estoy trabajando de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.

Hay otras características también, hay que respetar la diversidad y como ICANN está creciendo hacia una organización totalmente multinacional tenemos que ser conscientes de que hay diversos tipos de personas con historias, ideas, que provienen de distintos lugares y hay que aprender a respetarlas y verificar que todos se comuniquen de manera correcta y se entiendan.

Para lograrlo uno de los temas fundamentales es tener excelencia en lo que uno haga.

Hay pro supuesto algo jurídico detrás. Hay una normativa que parte del estatuto de ICANN y hay normativas de determinaciones, decisiones, y acciones de ICANN.

Ustedes se sorprenderían lo amplio que es todo esto. Uno piensa en el diagrama de Rob Hogart que todo se vincula al fin y al cabo con los usuarios de internet y que ahí termina mi jurisdicción o competencia.

Y hay otras funciones, tener un Foro para los temas o inconveniente de los consumidores porque la gente no sabe a dónde ir a quejarse. Quizás yo no pueda ayudar pero si le puedo decir a dónde ir.

Otra función, dentro de una organización de partes interesadas múltiples es ser un símbolo de buena gobernanza.

Tenemos una estructura comunitaria sorprendente y compleja, no solamente tenemos la estructura sino alguien dentro de ella que verifica



el tratamiento justo de la gente. Un símbolo de buena gobernanza es muy importante.

Este diagrama -ya lo vieron muchas veces-, pero lo muestro nuevamente porque pueden ver cuál es el lugar del ombudsman, está arriba a la izquierda. No sé si alcanzan a verlo.

El ombudsman depende directamente de la Junta, no estoy dentro de la estructura de personal ni de la comunidad, la Junta solamente me puede retirar de mi puesto si tengo mal comportamiento con un 75% de aprobación de la decisión.

Y hay una razón, a veces el ombudsman tiene que tomar decisiones complejas y si hace falta criticar a la Junta por alguno de sus actos, diciendo que no hay justicia, de pronto, y si yo dependiera de ellos podría estar preocupado por el efecto de esa queja. Sobre mi futuro dentro de la empresa, pero como soy independiente tengo la libertad de ver las cosas sin miedo de represalia y eso es muy importante.

Ejemplo de quejas, hasta ahora he venido hablando de teoría y de estructura, les he dado varios ejemplos y quisiera verlos con ustedes.

El primero, estuve en una reunión y se hicieron comentarios con falta de respeto y comentarios sexistas, quizás suene trivial pero para una organización que depende de voluntarios tenemos que respetarnos y al trabajo que hace cada uno de nosotros como voluntarios, y no necesitamos –por supuesto- que algo suceda de manera inapropiada.

En esas circunstancias ICANN investiga, reúne a las partes, sugiere que hay una manera mejor de hacer las cosas, quizás a través de una disculpa, se pueden hacer tantas cosas.

Otro ejemplo sería, estando en una de las organizaciones de apoyo, a veces quizás nonos quieren en su (...) y a veces tengo que investigar cómo resolver ese problema. Y tratamos de establecer la comunicación entre las partes que hablen, y a menudo vemos que vienen hablando de manera no lineal. Entonces están hablando de cosas distintas sin saberlo –este es otro ejemplo-

A veces también hay injusticias y ahí puedo ayudar. Si hay una política aprobada que es injusta para un grupo o para un país o para un género o algo así.

Se me puede pedir que investigue ese tipo de problema.

La demora en reembolso de los fondos, esto a veces sucede, este es el tipo de cosas que se da. Puedo también ver qué es lo que está pasando, si hay alguien que no está trabajando bien en ICANN. Es una situación rara realmente.

También tenemos las investigaciones de motu propio, si yo decido que tenemos que investigar algo, tengo que acercarme a la Junta y comentarles que hay algún inconveniente a investigar.

Normalmente me dan su acuerdo y llevamos a cabo las investigaciones sin necesidad de alguien que presente la queja. Esta es una facultad adicional que me permite ver los problemas sistémicos que surjan. Algunas cosas no puedo hacer, no puedo evaluar los administrativos



internos, si alguien se queja que no se les reemplazó la laptop en el momento que debiera hacerse, eso no lo puedo hacer. Tampoco puedo investigar situaciones de personal. Si alguien considera que se lo trató de manera inadecuada por el personal de ICANN no lo puedo hacer.

Tampoco temas relacionados con los miembros de la Junta o las relaciones con proveedores. Ese también es un tema jurídico, por supuesto.

¿Cómo funciona? Entra la queja, decido si tengo jurisdicción o competencia, a veces no, y tengo que decirles a las partes que me declaro incompetente. Pero pueden recurrir a tal lado o contratar un abogado o hablar con la gente de Cumplimiento, pero si tengo competencia abro una causa y comienzo la investigación.

Partiendo por supuesto de ver si la queja tiene alguna base y llegado al caso que la tenga exploro la mediación, otras formas de resolución de controversias y espero llegar al problema resuelto a satisfacción de ambas partes que es mi objetivo, pero a veces no se puede. Entonces ahí elevo un informe que llega a la Junta y que se publica en mi sitio de internet y normalmente en mi blog también.

Tenemos algunos enlaces en internet para ver cómo funciona. Mi página principal para elevar la queja y el blog donde escribo sobre diversos temas relacionados con esta actividad, este puesto, los informes y hay otros artículos en general también.



En resumen, les conté un poco sobre la teoría y la práctica de ser un ombudsman. También les tengo que decir por qué tienen que conocerme. Me considero una persona alcanzable, tengo una oficina en todas las reuniones, está en Dockside 4 que está del otro lado, así que si quieren venir a visitarme aunque se para decirme “hola” está bien. Pero si desean hacer una queja y no quieren pasar por el sistema de gestión de causas yo estoy más que dispuesto a verlos.

Pero es importante, como les decía antes, que sepan que los ombudsman es un símbolo de buena gobernanza de ICANN.

Quizás hay un cierto grado de función, pero una función importante de un ombudsman es demostrarle al mundo que a pesar de tener una estructura compleja, tenemos mecanismos que verifiquen un buen funcionamiento y en cierta medida, mi trabajo consiste en actuar como la conciencia de ICANN.

Estos son mis detalles de contacto. Esta foto no me favorece, pero me eligieron –esta es la dirección en Los Ángeles – voy a tener pronto una oficina en Wellington, Nueva Zelanda, y si van por ahí también me pueden ir a visitar. Aunque espero no ver demasiados con quejas, así que muchas gracias por escucharme. Y les digo QUIHORA! Que quiere decir en maorí “Muchas gracias y adiós”.

¿Hay alguna pregunta?

Filiz Yilmaz:

Tenemos una pregunta. Bien.



Hombre: ¿Chris cuántas investigaciones por motu propio ha comenzado y cuáles han sido los resultados?

Chris LaHatte: Es una buena pregunta. Tengo un año en el trabajo, así que no comencé ninguna por instancias propias. En varias ocasiones estuve por hacerlo, pero el problema se solucionó por sí. Pero es una de las facultades que necesito tener. Si veo algún problema sistémico bueno, se podría actuar.

Hombre: ¿Cuántos casos están resueltos sin referencia a la Junta y cuántos usted tuvo que hacer un informe hacia la Junta?

Chris LaHatte: Todos virtualmente se solucionaron sin hacer un informe. Desde que yo ocupó el cargo, hace un año escribí cuatro informes pero sucede que ninguno de esos informes de quejas estoy seguro, que es un tema estadísticos y necesariamente debemos darle una respuesta a la gente que se queja. Pero no hay instancia en que la Junta haya tenido que actuar.

Filiz Yilmaz: Si tenemos alguna pregunta, pueden acercarse al micrófono así los podemos ver y escuchar correctamente. Pueden acercarse al micrófono. Por favor.



Y un punto de referencia, cuando se acercan al micrófono identifíquense porque sus nombres van a aparecer en las transcripciones. Porque todos estas intervenciones aparecen en los registros.

Víctor Ndonnang:

Soy Víctor. Soy un “fellow” de ICANN. Muchas gracias al ombudsman por su representación.

Mi pregunta es simple. ¿Quiero entender quién paga el trabajo del ombudsman? Porque es difícil ver si ICANN le paga al ombudsman puede haber un conflicto que se crea, por el cual el ombudsman no puede criticar qué es lo que pasa.

Chris LaHatte:

Es una buena pregunta. Tengo un contrato independiente con la Junta. Las finanzas de mi oficina están abiertas, están en la página, tengo un presupuesto anual y tengo procesos que yo calculo cuales son los requisitos operativos que incluyen mi salario y otros gastos particulares, y esto está presentado a la Junta para su aprobación. Pero el borrador y el presupuesto final está colgado en la página, así que se pueden hacer comentarios públicos.

En cuanto a mi contrato, yo tengo un contrato con la junta que dice que establece mi salario y los términos y condiciones de mi designación, los otros temas de conducta, tienen que estar decididos por una mayoría de los votos afirmativos de 3/4 de los miembros.

Así que hay solamente un solo salario y espero que se apruebe de manera unánime.



Andreas Diamini: Soy Andrea Diamini. Tengo dos preguntas. Una es ¿Cuánto cuesta hacer una queja? Y la segunda ¿En qué manera es diferente el prestador de servicios de resolución de disputas?

Chris LaHatte: No cuesta nada. Esto ya lo debí decir, pero es un punto muy valioso, es un sistema gratis provisto por ICANN. Aun cuando sea una investigación a gran escala, no les cueste a ustedes nada. Y el segundo tema es en cuanto al proceso de proveedores de resolución de disputas. Yo soy un árbitro y un mediador y esto lo digo en mi página, pero tengo una mediación en Nueva Zelanda y tengo un Máster en resolución de disputas de la Universidad de Massey y si tengo que hablar con otros proveedores de resolución de disputas tengo los contactos dentro del círculo de resolución de disputas en Nueva Zelanda y también soy un miembro de la Asociación de Ombudsman internacional y también con el Instituto Internacional de Ombudsman que está basado en Viena, estas son dos instituciones internacionales que me brindan respaldo en cuanto a resolución de disputas.

¿Esto le responde la pregunta?

Andreas Diamini: La pregunta es ¿Dónde yace la diferencia entre comenzar un proceso de disputas por parte de los usuarios de internet, o resolución de disputas de nombres de dominio Yo puedo presentar un problema ante usted en vez de a un proveedor en cuanto al registro de nombres de dominios?



Chris LaHatte:

Disculpe, no entendí bien la pregunta. Esta es una pregunta muy valiosa porque de hecho si es un tema entre un cliente y un registrador, no tengo jurisdicción para resolver el problema porque esta no es una queja entre ICANN y un cuerpo de apoyo, sino que es una relación contractual comercial. Las personas a veces tienen un mal trato por parte de los registradores y a veces los clientes tratan mal a los registradores, pero yo no tengo jurisdicción según mi estatuto o marco legal para actuar en ese tipo de disputas.

Ocasionalmente puedo intentar resolver una disputa mediante un proceso de mediación y la razón por la cual la hago es que es un proceso voluntario y si las partes, ambas, quieren que yo tenga intervención para resolver el tema lo puedo hacer. Pero no lo puedo hacer eso a instancias propias.

Joan Kerr:

Soy Joan Kerr para la Fundación de comunidades sustentables. Si tienen una disputa para resolver en cuanto a la oficina ¿usted tiene acceso a temas previos y si hay algún tema a raíz de los cuales surgió alguna política?

Chris LaHatte:

Si. Tengo un sistema de manejo de gestión de casos que registra todo lo que se hace en mi oficina y hay informes anuales que son publicados todos los años que incluye todo lo que se hace en cada una de las áreas que se necesita un cambio y eventualmente las políticas cambiaron,



fueron cambiadas por la Junta como resultados de las investigaciones, no como resultado de mi gestión sino de la gestión de FAU FALL, mi antecesor.

Si tengo la posibilidad de influenciar a la Junta si es necesario.

Filiz Yilmaz: ¿Hay alguna otra pregunta? Si por favor ¿puede acercarse al micrófono?

Cheikh Baye: Yo voy a hablar en francés y les voy a pedir que traduzcan. Creo que esto va a ser útil para todos. Cuando se trata del rol del mediador, del ombudsman.

(...) Tiene que repetir porque tiene que ponerse los auriculares.

Cheikh Baye: Muchas gracias. Soy Baye. Soy un becario de Mauritania. Y quería obtener alguna aclaración sobre su rol y su papel en cuanto a mediador. El ombudsman como mediador pero no implica esto de la independencia. Es importante que una vez es designado usted no puede ser cambiado a menos que usted tenga algún problema o haga algo muy incorrecto y tiene que ser el resultado de un voto positivo de $\frac{3}{4}$ de los miembros de la Junta. Para los jueces es lo mismo. Los jueces tienen que

ser independientes, así que la independencia del mediador es independiente del hecho de que él reciba un sueldo.

Segundo. Eso no significa que sería bueno que las personas no se enfermen, pero la posición del mediador es prevención de conflicto. También si hay conflicto y las personas tienen una posición arbitraria es muy difícil obtener una persona que surja de afuera.

Gracias.

Chris LaHatte:

Muchas gracias por sus observaciones valiosas. Tenemos el ombudsman como símbolo de buena gobernanza.

Y como usted dijo, si yo no tengo mucho trabajo el hecho de estar aquí les asegura a las personas que se pueden solucionar los problemas. Sin embargo tengo mucho trabajo. Esta es la manera como se ven las cosas.

Muchas gracias.

Filiz Yilmaz:

Muchas gracias. Chris, fue muy valioso y muy útil. Vamos a terminar la sesión matutina de esta presentación. Vamos a hacer un receso hasta las 2 de la tarde así que a las 2 en la misma sala vamos a continuar con las herramientas de participación. Vamos a explicarles qué tipo de herramientas en línea pueden utilizar entre las reuniones porque no significa que el trabajo termina con las reuniones.

Vamos a hablar de registros y registradores, nuevos gTLDs y nuevos temas y temas de Cumplimiento Contractual. Así que después del almuerzo y del café vamos a continuar nuestra sesión a las 2 de la tarde.

Muchas gracias a todos.

Final de la transcripción -

