
CR – Ombudsman 101
Sunday, March 11, 2012 – 13:45 to 14:00
ICANN - San José, Costa Rica.

CHRIS LAHATTE: Y si me dan unos segundos mientras te presentas yo voy a preparar tu presentación acá en la computadora.

Yo soy Chris LaHatte. Yo soy el ombudsman. Armé una presentación que también va a estar disponible en el sitio web y que va a parecer acá en pantalla, para explicarles exactamente quiénes son.

Muchos de ustedes escucharon hablar del término ombudsman y creo que muchos se estarán preguntando por qué ICANN tiene un ombudsman, para qué lo necesita.

Bien. Yo voy a empezar a hablar en mi idioma (hablando en un idioma extranjero),.....Yo vengo de Nueva Zelanda, este es un idioma maorí que es el segundo idioma oficial en Nueva Zelanda y supongo que algunos de ustedes reconocieron las palabras que acabo de mencionar. Pero voy a explicar lo que quise decir y espero que todos entiendan qué es un ombudsman.

KATI AKI es un guardián, MANATNAGA es cuidar por los derechos de la gente. Es más que los derechos en realidad. Es cuidar por la gente misma. Entonces, eso es lo que es un ombudsman.

Quién soy yo entonces?

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 archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Yo soy un protector de la gente pero lo puedo hacer de distinta formas, porque soy un investigador, soy imparcial, soy neutral. Y además todo lo que me digan lo mantengo confidencial. Guardo secretos.

Qué es lo que yo hago?

Lo que hago es revisar los hechos, yo investigo quejas que tienen que ver con la falta de equidad, con injusticia.

Soy alguien que se encarga de la resolución de disputas sobre direcciones, trato de mediar entre las partes, para llegar a un acuerdo y hay alguno de los tres sistemas que tenemos de resolución de disputas es el Ombudsman, el Comité de reconsideración y el Panel de revisión independiente.

El Comité de reconsideración no se reúne con tanta frecuencia como el panel pero la Oficina de ICANN realmente tiene mucho trabajo por hacer.

Nosotros tenemos valores en la oficina, que tienen que ver con la confidencialidad, porque cuando la gente me viene a ver hay un tema de sensibilidad. Y uno tiene que saber que cuando uno me viene a ver a mí, yo soy la única persona que va a saber lo que ustedes me están contando.

Tengo que ser imparcial también porque cuando yo investigo un tema no necesariamente me voy a poner del lado de ustedes o del lado de la otra parte. Sino que lo tengo que ver desde una perspectiva diferente.

Y también soy independiente, no importa entonces de quién se estén quejando.

Ustedes pueden decir que la Junta Directiva ha hecho algo que los molestó.

Yo soy independiente. No importa, a mí no me importa a quién tengo que analizar.

Tenemos un respeto por la diversidad, porque una de las cosas más brillantes de ICANN es que la gente viene de todas partes del mundo y todos tenemos diferentes culturas, diferentes ideas, diferentes creencias. Y yo las tengo que respetar cuando vienen a verme.

Porque a veces si nos pasa que hay malos entendidos porque venimos de distintas cultura, algo que es aceptable en un lugar no es aceptable en otro. Y entonces, constantemente tenemos que tener eso presente.

Y tratamos de ser muy buenos en eso.

Yo soy abogado entonces vamos a hablar un poco de la ley, unos aspectos técnicos o legales de la tarea que yo desempeño.

Ustedes tienen que saber que ICANN tiene un estatuto y sobre todo en el artículo número 5 del estatuto se menciona lo que yo tengo que hacer.

Se habla de mi competencia como acciones, decisiones o inacciones, porque no hay otra palabra, por parte del personal, Junta Directiva o estructuras de apoyo de ICANN.

Si se acuerdan del diagrama que vieron anteriormente sobre lo que era la estructura general de ICANN, quizás se han dado cuenta que el ombudsman está arriba y a un costado.

Y voy a explicar un poco más de que se trata, pero mi función es distinto del resto de los roles, del resto de las funciones que están en la organización.

Yo también tengo que dar un lugar único para el tema de los consumidores. Yo tengo competencia en algunos aspectos pero también tengo la posibilidad de decir a dónde tienen que dirigirse para resolver un determinado problema.

ICANN tiene una oficina de ombudsman desde el 2004. El doctor FANFOLI fue el primer ombudsman y yo fui designado en junio del año pasado, vengo de Nueva Zelanda y eso me hace un poco más independiente en algunos aspectos. Porque estoy al borde del mundo, entonces, no veo algunos de los problemas que quizás sean más importantes para otras personas.

Si bien tengo a una persona que me brinda apoyo en Canadá y cuando alguien está de vacaciones siempre hay alguien a quien consultar.

Vamos a ver a hora la estructura, la del otro diagrama era mejor que este, además, tenía muchos colores, era más linda.

Pero podemos ver entonces que yo estoy acá en la parte superior, ahí ven al ombudsman, sé que no se ve bien acá en la sala, pero el tema es – yo no soy miembro del personal de ICANN.

Tengo un contrato con la junta Directiva y esto es importante cuando hablamos de ejercer mi imparcialidad y mi independencia y es importante para darles garantías a ustedes de que es una función muy importante.

No estoy obligado a seguir las directivas de nadie, si Rod Beckstrom me dice que tengo que hacer algo, yo lo puedo mirar y decirle “mirá no, yo no voy a hacer esto” y no tengo ninguna consecuencia por haber dicho eso.

El tampoco lo va a hacer por supuesto, pero ese es el grado de independencia que yo tengo.

También hay gente dentro del personal que quizás quiera que yo haga algo y bueno, yo tengo mi propio presupuesto, independiente del de ellos también.. Entonces yo hago lo que quiero hacer.

Los elementos claves de cómo funciona esto, es que tenemos un sitio web, por supuesto, dentro del sitio web de ICANN y aquí tienen la referencia en pantalla.

Hay un formulario de quejas, yo les voy a mostrar cómo funciona este modelo lógico porque existe un sistema, toda una estructura detrás de estos y algunos otros métodos, en el sitio web van a ver también ayudas como las preguntas frecuentes, también pueden ir a mi blog.

Y también hay una referencia a mi página en facebook, que es una nueva invención.

Pero los alientos a verlas porque realmente no tengo muchos amigos.

Qué es lo que hago?

Bueno, supongo que esa es la pregunta que se están haciendo.

Yo tengo jurisdicción, tengo competencia sobre cosas que se hacen o no se hacen, porque siempre esto es un problema por miembros de ICANN, de su personal, de Junta Directiva o de algunas de las unidades constitutivas.

Si se acuerdan de la estructura, teníamos todas estas organizaciones y unidades constitutivas que tenían una función que cumplir en ICANN y que si existe un problema respecto de una de ellas, algo que a ustedes no los satisface, que los trataron con injusticia, que demoran las cosas; algo que para ustedes está mal, el ombudsman es la persona a la que tienen que recurrir.

Y los insto a hacerlo.

También hay cosas que hace o no hace la Junta Directiva que quizás no sea coherente o no guarde coherencia con el acta constitutiva o con el estatuto.

Realmente esto es poco frecuente.

Yo lo que no puedo hacer es analizar asuntos administrativos internos, investigar asuntos personales dentro de ICANN, temas que tienen que ver con la membrecía, si alguien dice que un miembro de la Junta ha hecho algo o de la forma en que fue designado para ICANN, o investigar

relaciones con proveedores de ICANN porque hay contratos y eso va directamente al Departamento de Asuntos Jurídicos no al ombudsman. Cómo presentar una queja? Bueno, hay diferentes formas, la mayor parte de las quejas vienen a través del sitio web. Puede visitarlo, pueden completar todos los datos y entre 24 y 48 horas reciben una primera respuesta. Pueden hacer un correo electrónico directamente a mi persona o escribir una carta.

Hemos recibido una sola carta porque somos una comunidad basada en internet, en los 9 años de la oficina del ombudsman, creo que una sola vez nos escribieron una carta y no un correo electrónico, pero bueno. Y también hay muchas gente que se me aproximada en las reuniones de ICANN.

En todas las reuniones de ICANN yo tengo una oficina, yo estoy ahora en el (...) del hotel y van a ver que hay un cartel que indican cuál es mi oficina. La oficina del ombudsman.

Acá en esta presentación incluí un PDF dentro de un power point, entonces no se ve muy claro. Es para que tengan una idea de cómo es el formulario de presentación de quejas.

Vamos a pasar a lo siguiente.

Hay una estructura sobre cómo analizamos la queja.

Lo primero que aparece acá en este diagrama es, sucede algo y existe una queja al respecto.

Se inicia una investigación en ICANN, entonces, para ver si yo tengo competencia o no.

También tengo la posibilidad de hacer algo de oficio, de empezar yo con una investigación. Decirle al Directorio “me preocupa este tema en particular” y eso es lo que llamamos de motus proprio o de oficio.

Ahí entonces empezamos a analizarlo, si no tengo competencia al respecto obviamente le digo al reclamante “no, yo no lo puedo ayudar” y si yo sé dónde debe dirigirse le digo al reclamante que tiene que dirigirse por esa otra vía.

Después puede haber una investigación, yo siempre trato de mediar en los problemas, eso también tiene que ver con mis antecedentes. Si las partes pueden juntarse y pueden resolver solas sus problemas, esto siempre puede ser preferible. En lugar de llevar adelante toda una investigación completa para resolver un tema.

Quizá a algunos no le guste el resultado después. Entonces, si puedo, voy a tratar de que las partes lleguen a un acuerdo de una forma u otra, después escribo un informe, se les circula a las partes que pueden hacer sus comentarios, muchos lo hacen, y después que se publica el informe tengo que enfatizar que el informe se publica como una queja anónima, saco muchas de las estructuras de ICANN, no van a saber quién hizo la queja, quién la inicio.

Yo digo “este es el problema y esto es lo que yo informo al respecto”, per siempre en forma anónima.

También hay un modelo operativo y quizás me parece después le tendrían que dar una mirada más profunda de la que le vamos a dar acá en esta presentación.

Frank Fowlie desarrolló este modelo operativo. De hecho obtuvo un doctorado por esto, por la evaluación. Para mi realmente es un ejemplo a seguir.

Cuál es el objetivo? Bueno. Muchos de los miembros de la comunidad de ICANN buscan recibir un trato equitativo y justo.

Cuando tenemos una organización grande y democrática como es ICANN, y como hay otras instituciones, la gente a veces siente que ha sido maltratada, han lastimado sus sentimientos. Entonces, una buena práctica de gobernanza es tener una persona como el ombudsman que puede resolver este tipo de situaciones.

Una de mis funciones claves es hacer una revisión independiente de los hechos, no siempre voy a estar de acuerdo con el reclamante. A veces puedo decir “no, me parece que usted no tiene razón”. Per lo que trato de hacer en primera instancia es solucionar el problema en lugar de investigarlo.

Cómo lo haga?

Recibo las quejas y las investigo, recibo referencias, utilizo las mejores prácticas, hago derivaciones, hago extensiones, esto de reunir la mayor cantidad de gente posible, para ver qué es lo que puedo hacer, qué es lo que sucedió.

Parte de mi producción, por así llamarlo, es tener un sitio web, tener un marco, también tengo un blog y como mencioné la página en facebook.

Cuáles son estos productos inmediatos?

Bueno. Si ustedes hacen una queja por lo que no están contentos, tenemos a los miembros de la comunidad que pueden hacerlo y después tenemos estos resultados intermedios. Que creo que el más importante es aumentar el nivel de confianza que existe.

Y el final, todo tiene que ver con tener una internet universal, segura y por eso nosotros somos la Oficina del ombudsman.

Alguno tiene alguna pregunta?

No. Bueno. Muchas gracias entonces.

Participante 1:

Podría darnos un ejemplo de la actividad que usted realiza? Como para entender.

CHRIS LAHATTE:

Qué es lo que hace específicamente?

El año pasado se presentó una queja, lo hizo una persona que trabajaba con una organización regional At-Large. Estaban haciendo un proceso de selección para buscar candidatos para el Comité de Nominaciones para la Junta Directiva. Esta persona había entendido mal, cómo funcionaba el Comité de Nominaciones. Entonces si bien su organización había presentado un candidato que era de su preferencia, el Comité de Nominaciones no lo tomó y esta persona pensaba que eso era injusto.

Pero en realidad surgía de una confusión con respecto al funcionamiento al Comité de Nominaciones. Porque no depende de la selección que hacen de los candidatos las organizaciones At-Large.

De hecho estos candidatos son designados a través de un proceso que creo que se les va a explicar en otra sesión, si no me equivoco.

No? Si. Es así.

En ese caso yo no lo pude ayudar pero este es un ejemplo.

Más recientemente alguien se quejó por la manera en que se manejaba la publicidad para el Programa de los nuevos gTLDs, porque sostenía que era injusto para su ciudad y su país en particular. Porque consideraba que la campaña de publicidad no era adecuada. Y por lo tanto era injusta, y si ustedes se fijan en el sitio web del ombudsman, van a ver un informe que se va a publicar al finalizar esta semana sobre ese tema.

Este es un ejemplo donde yo no pude resolverlo a través de una mediación.

Ahora les voy a dar otro ejemplo. En la última reunión dos grupos, dos unidades constitutivas, tenían muchas dificultades para comunicarse entre sí. Entonces lo que se hizo fue establecer un proceso de mediación.

Cada parte presentó su posición y yo logré que llegaran a un acuerdo, no lamentablemente sobre todas las cuestiones en las que tenían

diferencias, pero por lo menos los pude reunir y los pude acercar en determinados temas.

Entonces pudimos solucionar en forma permanente algunas de las diferencias que tenían.

FILIZ YILMAZ:

Muchas gracias. Hay alguna pregunta más?

No.

Tampoco tengo preguntas de parte de los participantes remotos.

Muchas gracias CRHIS. Si quieren hablar con el CHIRS más alenté, él va a estar toda la semana por aquí y en su sala, así que bueno. Acérquense.

Ahora vamos a hacer una pausa de 10 minutos para un café y regresamos en 8 minutos.

Muchas gracias.