

## Evaluación de la Defensoría del Pueblo de la ICANN

### Encuesta

La ICANN ha designado a los asesores independientes Phil Khoury y Debra Russell (de la firma consultora especialista australiana cameron. ralph. khoury ("CRK")) para revisar la función del Defensor del Pueblo de la ICANN. Están trabajando estrechamente con el subequipo sobre la función del Defensor del Pueblo del Área de Trabajo 2 sobre responsabilidad de la ICANN y han entrevistado personalmente a varias partes interesadas de la ICANN en ICANN58, y tienen planificadas varias entrevistas telefónicas más.

La encuesta que figura más abajo tiene el fin de ayudar a los Revisores a llegar a la comunidad para obtener perspectivas adicionales. Sus respuestas serán confidenciales para los revisores independientes. Tenga en cuenta que los Revisores han empleado las siguientes definiciones:

- a) Función del Defensor del Pueblo – para hacer referencia al concepto o la función – no a la persona
- b) Defensoría del Pueblo – para hacer referencia a la Defensoría del Pueblo de la ICANN como funciona actualmente – nuevamente, no a la persona
- c) El Defensor del Pueblo – para hacer referencia al Defensor del Pueblo de la ICANN, la persona
- d) Ecosistema de la ICANN – para hacer referencia a todos los componentes del mundo de la ICANN (Junta Directiva, personal, comunidad, organizaciones constitutivas, partes interesadas, etc.)
- e) Corporación de la ICANN – para hacer referencia a la Junta Directiva y al personal

1. Algunas preguntas sobre usted (confidencial):

- a. Nombre \_\_\_\_\_
- b. ¿Su afiliación dentro de la comunidad de la ICANN? \_\_\_\_\_
- c. ¿A qué región de la ICANN está afiliado? \_\_\_\_\_
- d. ¿Sexo? M/F/Otro \_\_\_\_\_
- e. ¿Cuántos años hace que es miembro activo de la comunidad de la ICANN?  
*Campo de datos*
- f. ¿Cantidad de reuniones a las que asistió (aprox.)? *Campo de datos*

2. ¿Cuándo tomó conocimiento de la Defensoría del Pueblo como un lugar para tratar disputas o reclamos dentro del ecosistema de la ICANN?

*Desde su concepción – los últimos 7 años – recientemente – no sabía*

3. ¿Alguna vez ha tenido un reclamo/disputa en relación con el ecosistema de la ICANN?

*Campo de datos*

- a. En caso afirmativo, ¿consideró acercarse a la Defensoría del Pueblo?

*Sí/No*

- b. Si no se acercó a la Defensoría del Pueblo, ¿por qué no?

*Campo de texto*

4. Si ha llevado un reclamo/disputa a la Defensoría del Pueblo, ¿cuál fue el resultado?

*Campo de texto*

5. Si su reclamo fue fuera de la jurisdicción de la Defensoría del Pueblo, ¿se remitió a otra persona o proceso donde pudo plantear el problema?

*Sí/No y detalles*

- a. ¿Estuvo conforme con la decisión del Defensor del Pueblo en competencia?

*Sí/No y detalles*

6. Si el Defensor del Pueblo trató su reclamo, ¿cómo calificaría su experiencia en el proceso?

- a. Me sentí que fui escuchado *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- b. El Defensor del Pueblo comprendió mi reclamo *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- c. El Defensor del Pueblo investigó la cuestión *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- d. El proceso fue realizado oportunamente *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- e. El proceso cumplió con mis expectativas de rigor y equidad *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- f. El resultado me fue explicado con claridad *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- g. Sentí que el Defensor del Pueblo fue independiente *escala de 1 a 5 + NS/NC*

- h. Sentí que mis inquietudes fueron tratadas confidencialmente *escala de 1 a 5 + NS/NC*

7. ¿Cuánto le importa que el ecosistema de la ICANN tenga una función de Defensor del Pueblo que pueda tratar reclamos independientemente de intereses creados o influencias indebidas? *escala de 1 a 5 + NS/NC*

¿La Defensoría del Pueblo actual de la ICANN cumple sus expectativas del rol?

*No en absoluto – parcialmente – mayormente – No sé*

- a. ¿Otros comentarios?

*Campo de texto*

8. Las funciones del Defensor del Pueblo en diferentes organizaciones y diferentes partes del mundo pueden tener una amplia gama de roles y facultades incluidos los ejemplos detallados más abajo. ¿Cuán importante consideraría a cada uno de ellos para la ICANN en el futuro?
- a. Brindar información y remitir a las partes reclamantes al lugar correcto *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - b. Investigar el reclamo e intentar resolverlo mediante conciliación/negociación/mediación *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - c. Investigar y elevar cuestiones importantes (por ejemplo, a la Junta Directiva) *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - d. Brindar transparencia sobre los tipos de reclamos y cuestiones de equidad en la comunidad *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - e. Facultades para la toma de decisiones – por ejemplo, revocar una decisión anterior o requerir una reconsideración o corrección incluido el resarcimiento *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - f. Identificar cuestiones o reclamos comunes y recomendar mejoras a la política o el proceso (por ejemplo, investigación por propia iniciativa) *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - g. ¿Desearía agregar algún comentario? *Campo de texto*
9. Para desempeñar su rol, las funciones del Defensor del Pueblo pueden necesitar una variedad de habilidades y experiencia. ¿Con qué importancia calificaría a cada una de las siguientes aptitudes?
- a. Negociación/conciliación *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - b. Mediación formal *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - c. Investigación y análisis *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - d. Conocimiento de cuestiones técnicas de la ICANN *escala de 1 a 5 + NS/NC*
  - e. Habilidades legales *escala de 1 a 5 + NS/NC*
10. Para brindar confianza a las partes interesadas (además de aquellas implicadas directamente en un reclamo), las funciones del Defensor del Pueblo deben verse independientes, transparentes y responsables ante la comunidad. Basándose en sus impresiones actuales, ¿cómo calificaría a la Defensoría del Pueblo de la ICANN?:

- a. Independencia *Baja – Media - Alta – NS/NC*
- b. Transparencia *Baja – Media - Alta – NS/NC*
- c. Responsabilidad *Baja – Media - Alta – NS/NC*

11. Basándose en sus impresiones actuales, ¿cómo calificaría a la legitimación (perfil, estatus, respeto, autoridad) de la Defensoría del Pueblo en el ecosistema de la ICANN? *Escala de 1 a 5 + NS/NC*

12. ¿Puede brindar algunos ejemplos de cuestiones de inequidad que haya sufrido o haya conocido y que la Defensoría del Pueblo de la ICANN debería examinar?  
*Campo de texto*

13. Si tiene otros comentarios relevantes a la función del Defensor del Pueblo de la ICANN, proporciónelos aquí. *Campo de texto*

Muchas gracias por tomarse el tiempo para brindar su opinión. Si desea que los Revisores se pongan en contacto con usted, envíe un mensaje de correo electrónico a [debra@crkhoury.com](mailto:debra@crkhoury.com) e informe la mejor manera de estar en contacto con usted.