
Oficina de Reclamos

Preguntas frecuentes

18 de mayo de 2017

1. ¿QUÉ ES LA OFICINA DE RECLAMOS?

La Oficina de Reclamos es una función recientemente establecida dentro de la Organización de la ICANN que realizará lo siguiente:

- Proporcionar una ubicación centralizada para presentar reclamos relacionados con la Organización de la ICANN.
- Recibir reclamos, investigarlos, recopilar hechos y revisar, analizar y resolver cuestiones tan abiertamente como sea posible.
- Ayudar a la Organización de la ICANN a fortalecer su eficacia y contribuir a una mayor transparencia de la Organización.
- Agregar los datos de los reclamos para identificar y resolver cualquier tendencia operativa que debería mejorarse.

2. ¿DE QUÉ MANERA ESTO ME AFECTARÁ, COMO PARTICIPANTE DE LA COMUNIDAD?

Esto le ofrecerá otro lugar para comentarios a la Organización de la ICANN. Este mecanismo operativo adicional complementará los procesos de reclamos y mecanismos de responsabilidad existentes.

3. ¿QUÉ TIPOS DE RECLAMOS MANEJARÁ LA OFICINA DE RECLAMOS?

La Oficina de Reclamos manejará reclamos respecto de la Organización de la ICANN y cualquier otro que no recaiga en un mecanismo de reclamos existente. Esto puede incluir reclamos sobre procesos, momento y accesibilidad de la información, entre otras cosas.

Los procesos de reclamos existentes, tales como [Cumplimiento Contractual](#), [Apoyo Global](#) y los [mecanismos de responsabilidad](#) exigidos por los [Estatutos de la ICANN](#), seguirán igual y deberían seguir siendo utilizados para reclamos dentro de su alcance.

4. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO?

Cualquiera. El Funcionario de Reclamos revisará todos los reclamos presentados.

5. ¿EN QUÉ SE DIFERENCIA EL FUNCIONARIO DE RECLAMOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO?

Herb Wayne, el Defensor del Pueblo, y Krista Papac, la Funcionaria de Reclamos [publicaron un blog](#) sobre sus roles distintos pero complementarios.

6. ¿CÓMO PRESENTO UN RECLAMO ANTE LA OFICINA DE RECLAMOS?

Los reclamos deben presentarse a complaints@icann.org. Hay un formulario publicado en la [página de la Oficina de Reclamos](#) del sitio web de la ICANN que las personas pueden usar a modo de orientación.

7. ¿CÓMO FUNCIONARÁ LA OFICINA DE RECLAMOS?

La Oficina de Reclamos trabajará estrechamente con la organización y la comunidad de la ICANN. Nos centraremos en investigar y revisar información verificable a fin de garantizar que las recomendaciones y resoluciones se basen en hechos. Seremos abiertos y transparentes, receptivos, responsables ante todas las partes, y realizaremos recomendaciones que sean constructivas y prácticas. Y, por sobre todas las cosas, actuaremos con la mayor integridad en aras de la misión de la ICANN.

8. ¿CUÁL ES EL PROCESO PARA INVESTIGAR RECLAMOS?

El proceso será impulsado por los reclamos que recibamos. Compartiremos más información a medida que trabajemos en algunos reclamos y perfeccionemos el proceso, pero implicará hablar con personas relevantes, formular preguntas y escuchar respuestas a fin de obtener una comprensión clara de todo el panorama.

9. ¿CUÁL ES EL NIVEL DE TRANSPARENCIA PREVISTO?

La Oficina de Reclamos será tan abierta y transparente como sea posible, y a la vez, respetará la información privada o confidencial.

10. ¿CÓMO SE INFORMARÁ ACERCA DE LOS RECLAMOS?

Pretendemos publicar los reclamos que recibamos de manera regular, así como las respuestas correspondientes, pero también se respetará la privacidad y confidencialidad. Asimismo, proporcionaremos un informe semestral que incluirá observaciones, conclusiones y un análisis estadístico general.

Este documento de Preguntas Frecuentes será actualizado ocasionalmente a fin de incorporar preguntas adicionales y comentarios recibidos.