

---

# 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](mailto: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 perfeccionaremos 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.*