

ACTORES CLAVE



La Corporación para la Asignación de Nombres y Números en Internet (ICANN) coordina el sistema mundial de identificadores únicos de Internet.



Cuando escribes la dirección de un sitio web, los identificadores —que la ICANN ayuda a coordinar— le permiten a tu navegador llegar al lugar correcto.



Registros y registradores

Para asegurarse de que llegues a la dirección correcta de Internet, la ICANN tiene contratos con compañías que registran nombres de dominio (registradores) y organizaciones que operan los dominios de alto nivel de más de dos caracteres (registros) en todo el mundo.



Cumplimiento Contractual

El cumplimiento de los contratos se exige a través de **Cumplimiento Contractual**. La misión es preservar la **seguridad**, la **estabilidad** y la **flexibilidad** del Sistema de Nombres de Dominio, y promover la confianza de los consumidores a través de la **prevención**, la **transparencia** y el **cumplimiento efectivo**.



Titulares de nombres de dominio

Cuando alguien tiene un reclamo sobre un nombre de dominio, un registrador o un registro, Cumplimiento Contractual suele ser la primera parada para tratar de resolver el reclamo. Su sistema de presentación de reclamos en línea es fácil de usar, y la mayoría de los usuarios obtiene una resolución en un plazo de 17 días tras la presentación.

RECLAMOS HABITUALES QUE GESTIONA LA ICANN



Cuestiones de transferencia de nombres de dominio

relacionadas con transferencias no autorizadas o solicitudes de transferencia no exitosas



Cuestiones de renovación de nombres de dominio

relacionadas con aranceles, recordatorios de renovación o redenciones



Cuestiones de información de registración de nombres de dominio

relacionadas con datos incorrectos del WHOIS o acceso a datos del WHOIS



Cuestiones de código de conducta de registros relacionadas con faltas por parte de los registros, como brindar trato más favorable a algunos registradores

PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO



Presenta el reclamo por Internet en www.icann.org/compliance



Asegúrate de presentarlo correctamente



La ICANN trabaja con la organización de registración para resolver la cuestión



Responde una encuesta de satisfacción para ayudar a la ICANN a continuar mejorando su servicio al cliente

RECLAMOS GESTIONADOS POR OTRAS ORGANIZACIONES



Malware: código malicioso que incluye gusanos y virus



Phishing: intento ilegal de robar información confidencial simulando ser una entidad confiable en comunicación electrónica



Disputas privadas: esto incluye disputas relacionadas con incumplimiento de contratos, injurias y servicio al cliente



Alojamiento web: servicios varios, hardware y software para **almacenamiento de datos**



Spam: comunicación electrónica no deseada o no solicitada



Contenido de sitios web: texto, imágenes y sonido que perciben los usuarios en un sitio web

¿A QUIÉN DEBES CONTACTAR?



La compañía que tiene registrada la dirección del sitio web



Autoridades encargadas de hacer cumplir las leyes



Organismos gubernamentales



Proveedores de alojamiento web



Un abogado



Si la compañía de registración no cumple con los requisitos de presentación de informes de abuso, comunícate con **Cumplimiento Contractual**



Para obtener más información, visítanos en icann.org/compliance



Para comunicarte con nosotros, envía un correo electrónico a compliance@icann.org