

<http://www.icann.org/en/resources/compliance>

Tabla de contenidos¹

- [Actualización general](#)
- [Actualización del Programa de auditoría](#)
- [Resumen sobre manejo de reclamos y acciones en pos del cumplimiento efectivo](#)

Actualización general

Finalización la migración de la gestión de reclamos

El 7 de junio de 2013, la ICANN finalizó la migración de todos los sistemas de cumplimiento, tipos de reclamos y procesos existentes a una única página de inicio para la presentación de reclamos.

A través del siguiente enlace, podrá acceder a la nueva presentación de reclamos en la página web ICANN.ORG: <http://www.icann.org/en/resources/compliance/complaints>.

Con la automatización del enfoque y los procesos de cumplimiento, se gana en efectividad y eficiencia operativa. Esta automatización mejora la resolución informal y el cumplimiento efectivo, aumentó la comunicación de reclamos, y proporciona una plataforma mediante la cual se implementa una encuesta de pulso para obtener retroalimentación continua.

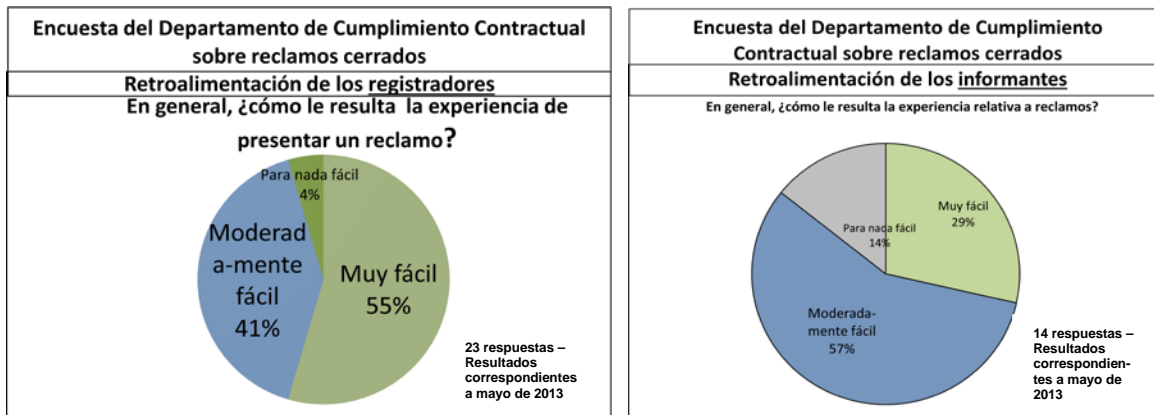
En mayo, la migración incluyó los reclamos restantes (Renovación/redención de dominios, contacto del registrador, transferencia y Whois no disponible), la actualización de la navegación en la página web para reclamos y 47 preguntas frecuentes.

Actualización de la encuesta de pulso en el mes de mayo

Los reclamos cerrados por inexactitud de Whois generaron 951 invitaciones a responder la encuesta, enviadas al informante del reclamo, y 540 invitaciones a responder la encuesta enviadas a los registradores. El índice de respuesta a la

¹ Esta actualización se presenta únicamente a título informativo. Por favor, no se base en la información presentada en esta actualización para formular conclusiones o tomar decisiones de índole comercial.

encuesta fue del 1,5 por ciento para los informantes, y del 4,3 por ciento para los registradores. A continuación, se indican los resultados de las preguntas sobre satisfacción general:



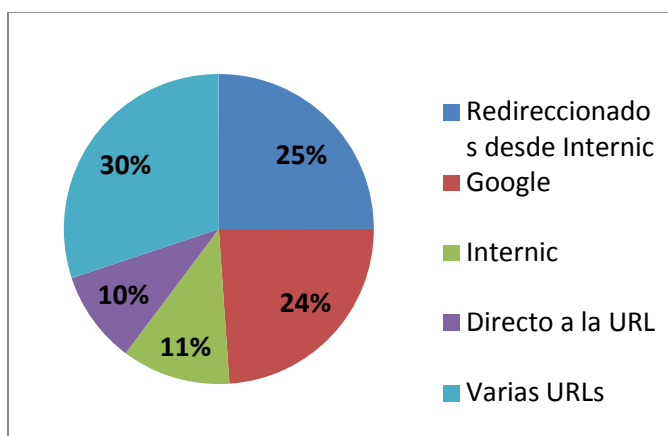
Actividad en el sitio web para la presentación de reclamos por cumplimiento contractual

A continuación, se indica la cantidad de vistas del nuevo formulario para presentar reclamos por inexactitudes de Whois, la navegación por el sitio web y las preguntas frecuentes. Estas cifras reflejan seis semanas de datos, a partir del lanzamiento del nuevo formulario para inexactitudes de Whois, y una semana de datos correspondientes al nuevo formulario para presentar reclamos por UDRP, lanzando el 22 de mayo de 2013.

Sitios web sobre cumplimiento contractual	Vistas	Tiempo promedio/página (segundos)
Formulario para reclamos por inexactitudes de Whois	20.352	88
Formulario para reclamos por UDRP	260	175
Acerca de reclamos por Whois	2.277	47
Acerca de corregir mi Whois	820	135
Acerca de reclamos por el RAA	304	115
Acerca del cumplimiento por parte de los registros	253	106
Acerca de la inexactitud de Whois	220	80

Acerca de inexactitudes de Whois	220	80
Acerca de búsquedas de Whois	214	77
Acerca de Whois	172	63
Acerca del acceso al buscador de Whois	103	40
Acerca del cumplimiento por parte de los ccTLD	92	106
Cuando el buscador de Whois no funciona	74	36
Acerca de Privacidad/Proxy	74	56
Acerca de reclamos por correo electrónico no deseado en Whois	42	109
Acerca de UDRP	41	89
Acerca de la presentación de UDRP	22	55
Acerca del cumplimiento efectivo de UDRP	13	12
Acerca de disputas por nombres de dominio	11	18

Las 20.352 vistas a la página web correspondiente al Formulario para presentar reclamos por inexactitudes de Whois generaron 3.872 reclamos. Las 260 vistas a la página web correspondiente al Formulario para presentar reclamos por UDRP generaron cuatro reclamos. En resumen, el 3% de todo el tráfico en la web ICANN.ORG se dirige a páginas para la presentación de reclamos. A continuación, se indican las fuentes de datos sobre tráfico en la web dirigido a páginas para la presentación de reclamos.



Acuerdo de acreditación de registradores 2013 y disponibilidad de la Política de recuperación de registraciones vencidas

La versión final propuesta del RAA 2013 <http://www.icann.org/en/news/public-comment/proposed-raa-22apr13-en.htm> y la Política de recuperación de registraciones vencidas <http://www.icann.org/en/resources/registrars/consensus-policies/errp> contienen nuevas disposiciones que requieren que Cumplimiento Contractual establezca procesos adicionales de monitoreo para garantizar que los registradores acreditados por la ICANN cumplan con sus nuevas obligaciones contractuales.

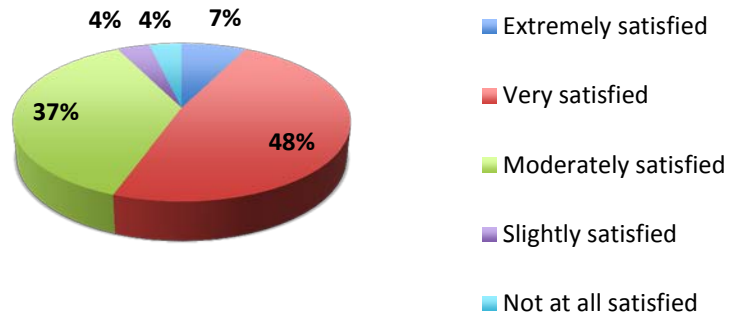
El Departamento de Cumplimiento Contractual se encuentra revisando y finalizando mapas de proceso, procedimientos de escalabilidad, plantillas y demás materiales operativos necesarios para lograr el monitoreo y el cumplimiento efectivo del RAA 2013 y de la ERRP.

Actualización del Programa de auditoría

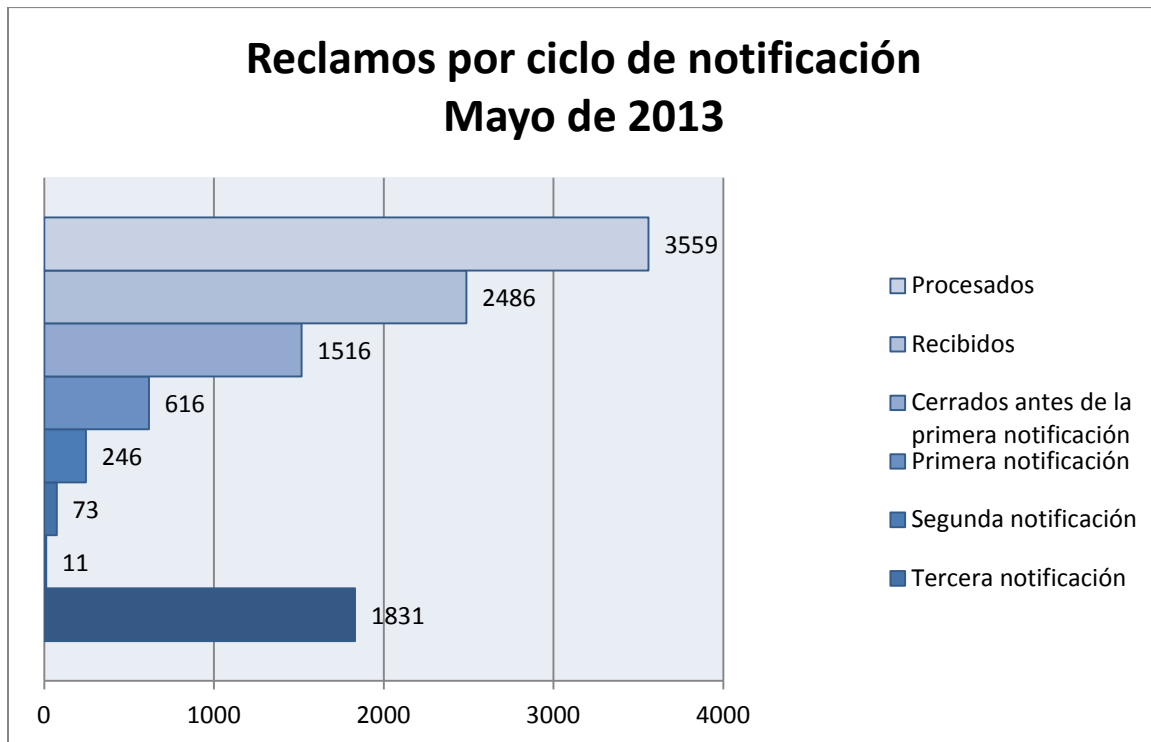
Al 31 de mayo de 2013, el primer año del Programa de auditoría se encontraba finalizado. Se publicará un informe completo sobre la auditoría con un resumen de los resultados en junio de 2013.

Hitos del Primer Año del Programa de Auditoría							
Solicitud de información			Etapa de auditoría		Etapa de presentación de informes		Remediación
Primera notificación	Segunda notificación	Tercera notificación	Inicia	Finaliza	Inicia	Finaliza	
26 de noviembre de 2012	17 de diciembre de 2012	28 de diciembre de 2012	7 de enero de 2013	12 de abril de 2013	15 de abril de 2013	19 de abril de 2013	22 de abril de 2013

Para finalizar el primer año del Programa de auditoría, la ICANN realizó una "Encuesta sobre auditoría y mejora continua en materia de remediación" entre los participantes. A continuación, se indican los resultados sobre satisfacción respecto de la comunicación, el proceso y la herramienta.



Resumen sobre manejo de reclamos y acciones en pos del cumplimiento efectivo

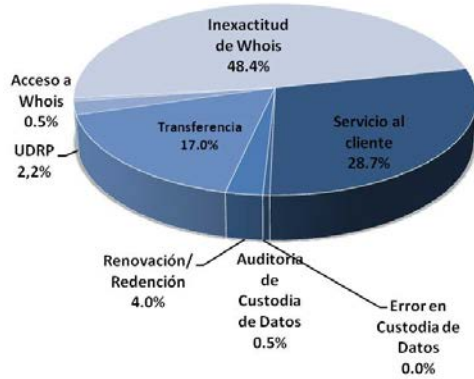


ACTIVIDADES EN POS DEL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DURANTE MAYO DE 2013						
FECHA DE ENVÍO	FECHA DE VENCIMIENTO	REGISTRADOR	ID de IANA	TIPO DE NOTIFICACIÓN	ESTATUS	FUNDAMENTO DE LA NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO
07-may-13	28-may-13	Dattatec.com SRL	1388	Incumplimiento	Subsanado	Adoptar medidas razonables para investigar reclamos por inexactitudes de Whois (RAA)
					Subsanado	Mantener y suministrar registros de comunicaciones (RAA 3.4.2/3)
					Subsanado	Enlace al sitio web de la ICANN sobre derechos y responsabilidades de los registratarios (RAA 3.15)
					Subsanado	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
07-may-13	29-may-13	DomainSnap, LCC	1554	Incumplimiento	<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
08-may-13	30-may-13	Internet Solutions (Pty) Ltd.	1079	Incumplimiento	Subsanado	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
10-may-13	03-jun-13	USA Webhost, Inc	439	Incumplimiento		Responder a las auditorias (RAA 3.14)
						Mantener y suministrar registros de comunicaciones (RAA 3.4.2/3)
						Proporcionar servicios de Whois (RAA 3.3.1)
29-may-13	18-jun-13	AsiaRegister, Inc	1084	Incumplimiento		Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
						Enlace al sitio web de la ICANN sobre derechos y responsabilidades de los registratarios (RAA 3.15)
ACTUALIZACIONES DE ACTIVIDADES EN POS DEL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DURANTE MESES ANTERIORES						
18-Ene-13	8-Feb-13	Cheapies.com Inc.	1039	Incumplimiento	Subsanado	Suministrar registros de comunicaciones (RAA 3.4.3)
					Subsanado	Brindar una oportunidad razonable de desbloquear un nombre de dominio (IRTP 3)
					Subsanado	Proporcionar código AuthInfo (IRTP 5)
23-Abr-13	14-may-13	Basic Fusion, Inc.	813	Incumplimiento	<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
					<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Comunicar cambios en datos de contacto (RAA 5.11)
23-Abr-13	14-may-13	A. Telecom, S.A	1458	Incumplimiento	Subsanado	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
					<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Comunicar cambios en datos de contacto (RAA 5.11)
23-Abr-13	14-may-13	Dotted Ventures, Inc.	833	Incumplimiento	<i>Rescisión voluntaria</i>	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
25-Abr-13	16-may-13	DNS:NET Internet Service GmbH	643	Incumplimiento	Subsanado	Responder a las auditorias (RAA 3.14)
					Subsanado	Mantener y suministrar registros de comunicaciones (RAA 3.4.2/3)
					Subsanado	Comunicar cambios en datos de contacto (RAA 5.11)
					Subsanado	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
26-Abr-13	17-may-13	Ground Internet, Inc.	936	Incumplimiento	Subsanado	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
26-Abr-13	17-may-13	Eserver SRL	1497	Incumplimiento	<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Abonar tarifas de acreditación (RAA 3.9)
					<i>Datos en proceso de revisión por parte de la ICANN</i>	Comunicar cambios en datos de contacto (RAA 5.11)

Resultados del desempeño de Cumplimiento

Mayo de 2013

Cumplimiento – Mayo de 2013



2.445 Reclamos
11 Acciones en pos del cumplimiento efectivo

Mayo de 2013	Total de reclamos recibidos por categoría	Cantidad
Etapa de Prevención	Servicio al cliente	702
	Auditoría de custodia de datos	12
	Transferencia	415
	UDRP	55
	Renovación/Redención	65
	Acceso a Whois	13
	Inexactitud de Whois	1,183
	Total de reclamos	2,445
Etapa de Cumplimiento Efectivo	Incumplimiento	11
	Suspensión	0
	Rescindido/No renovado	0