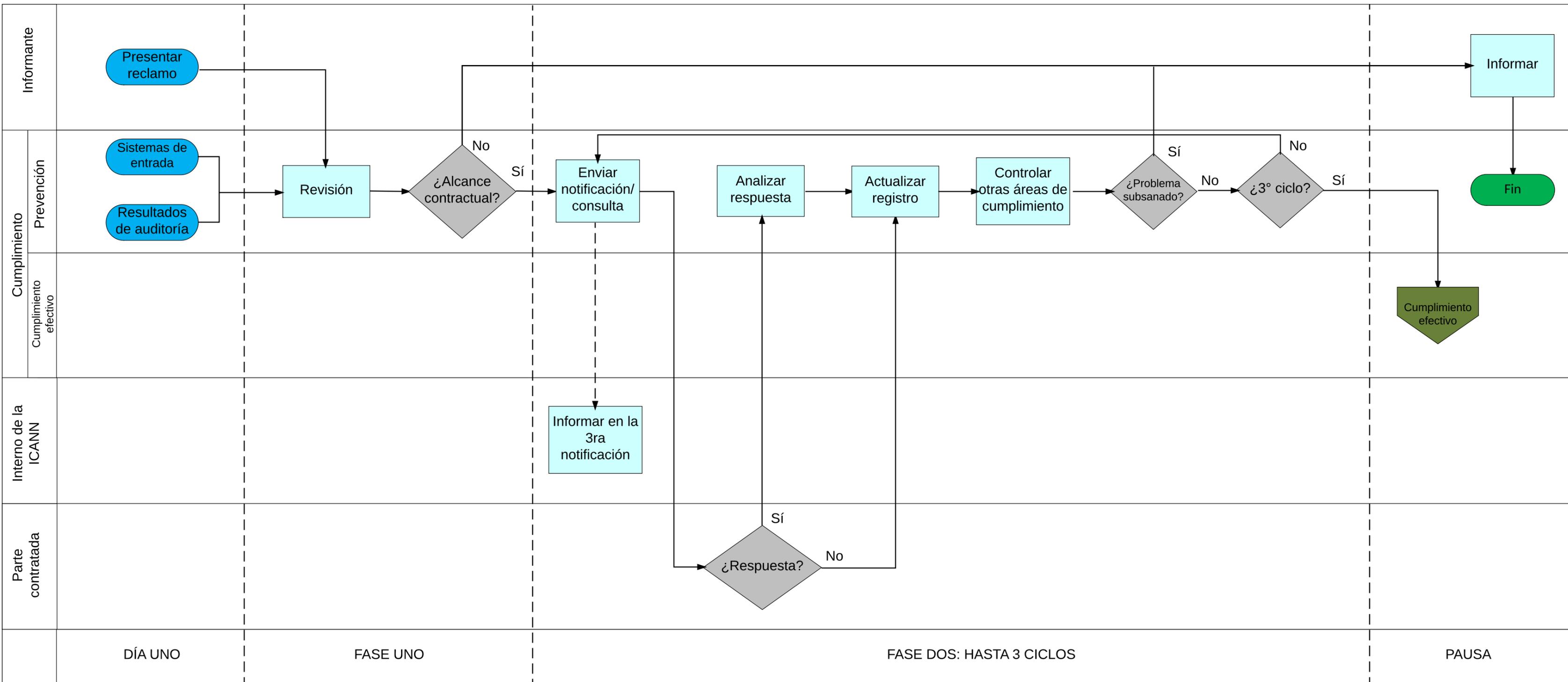


Proceso de Resolución Informal



Primer ciclo: correo electrónico
 Segundo ciclo: correo electrónico + llamada
 Tercer ciclo: correo electrónico + llamada + fax

Proceso de Resolución Informal – Pautas generales

El proceso de resolución informal permite que el Departamento de Cumplimiento Contractual de la ICANN trabaje estrechamente con los registradores y registros para resolver las cuestiones relativas al cumplimiento contractual antes de desear buscar recursos formales disponibles en virtud de los acuerdos.

Los reclamos relativos al cumplimiento contractual de la ICANN provienen de diversas fuentes:

- Informantes externos
- Actividades de supervisión proactiva de Cumplimiento Contractual
- Organización de la ICANN e Identificadores Técnicos Públicos (PTI)

Las remisiones internas de PTI y la organización de la ICANN se generan de:

- Departamento de Finanzas: tarifas vencidas
- Equipo de Servicios Técnicos de la División Global de Dominios (GDD): nivel de servicio y otras supervisiones técnicas
- Equipo de Seguridad, Estabilidad y Flexibilidad (SSR): cuestiones relacionadas con el uso indebido del Sistema de Nombres de Dominio (DNS)
- Centro de Apoyo Global (GSC): remisiones de servicio al cliente
- Identificadores Técnicos Públicos (PTI): remisiones de servicio al cliente

Para alentar el diálogo abierto y la resolución, los detalles de todos los procesos de resolución informales son confidenciales. Todas las remisiones siguen el [Enfoque y Proceso de Cumplimiento Contractual](#).

Pasos generales (la “ICANN” hace referencia a “Cumplimiento Contractual de la ICANN”):

1. La ICANN revisa todos los reclamos que recibe, independientemente de la fuente, para garantizar que los reclamos estén dentro del alcance del acuerdo y las políticas de consenso relevantes de la ICANN.
2. Si es necesario, la ICANN realiza un seguimiento con el informante para obtener información adicional.
3. La ICANN avisa al informante que ha enviado el reclamo a la parte contratada.
4. La ICANN trabaja con registradores y registros para resolver las cuestiones relativas al cumplimiento contractual a través de la 1-2-3 consulta/notificación o una notificación escalada.
5. La ICANN revisa las respuestas de las partes contratadas y, según resulte necesario, consulta con otros departamentos de la organización de la ICANN y PTI.

6. Si el reclamo llega a la tercera notificación – o notificación escalada – la ICANN:
 - a. Informa a grupos internos del posible escalonamiento en pos del cumplimiento efectivo.
 - b. Realiza un control de cumplimiento completo para identificar otras áreas de incumplimiento.
 - c. Lleva a cabo una auditoría de custodia de datos.
 - d. Remite la cuestión al equipo para el cumplimiento efectivo.
7. Una vez resuelto, la ICANN avisa al informante y a la parte contratada mediante una notificación de cierre.

Para obtener más información sobre el enfoque o proceso, consulte las [Preguntas frecuentes](#).