

---

PRAGUE – Contractual Compliance at ICANN

Sunday, June 24, 2012 – 16:00 to 17:00

ICANN - Prague, Czech Republic

Maguy Serad:

Buenas tardes, soy Maguy Serad, en representación del Equipo de Cumplimiento Contractual de ICANN.

Entiendo que somos la última presentación del día, así que ¿Están despiertos y contentos de escuchar la presentación? Después vamos a tomar algo o habrá un “happy hour”.

Estamos contentos de estar aquí, es una de las partes que realmente disfruto en cada reunión de ICANN. Conocer a los nuevos miembros y compartir con pasión lo que hacemos. Conmigo tengo a Stacy Burnette, es una de las Directoras del Equipo de Cumplimiento pero hay dos miembros adicionales, que por favor levanten la mano para que la gente los vea. Owen Smogelski, si te puedes poner de pie, y Carlos Álvarez.

Estamos muy satisfechos de estar aquí con ustedes y lo que esperamos hacer en esta presentación es compartir con ustedes una reseña general del Departamento y un poco las novedades de Cumplimiento, lo que venimos haciendo, y algunas estadísticas.

Hoy se les ha presentado a la comunidad la estructura de ICANN pero de nuestra perspectiva les queremos mostrar el Equipo de Cumplimiento. Somos parte del equipo de ICANN en este modelo de partes

---

*Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.*

involucradas múltiples. Nosotros estamos cumpliendo nuestro papel en el área de contratos.

El Departamento de Cumplimiento Contractual consiste de doce personas y las especialidades de la gente del Equipo son muy diversas. Hay muchos letrados, gente concentrada en contratos, gente concentrada en informática. Pero también tenemos otros miembros que provienen del área tecnológica, comercial, y una serie de especializaciones.

La más importante que nos ayuda mucho es la de idiomas que aportamos a la mesa. Podemos cubrir, uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete – tengo que contar porque seguimos contratando gente.

Cubrimos siete idiomas. ¿Por qué es importante? Aunque el inglés es el idioma oficial de las comunicaciones y de los intercambios de internet muchas veces nos encontramos que cuando estamos conversando con alguien, si nos podemos vincular con la parte del contrato en el mismo idioma, con la misma comprensión de la cultura, de las particularidades del idioma se manejan mejor las cosas.

En representación de nuestro Departamento tenemos nuestra organización dividida en lo que denominamos tres pilares más importantes.

El grupo de Cumplimiento de registros, registrante y registrador y tenemos la mayor parte de las situaciones allí.

También los recursos están concentrados allí. Todas las operaciones relacionadas con registro, registrante y registradores, también tenemos

la gestión de riesgo y auditoría, la medición de desempeño y la información de desempeño.

Estas áreas son muy importantes porque una cosa que tiene que ver con las actividades diarias y las estrategias a futuro, pero también tiene que ver como la clasificación de las estrategias en base a los riesgos. Los informes que elaboramos en base a los mismos, a la medición efectiva y eficiente.

Tenemos una persona nueva que va a empezar a trabajar con nosotros en julio y dos cargos vacantes en Cumplimiento. Así que si saben que hay alguien que le interese, esto es una oportunidad de marketing.

Quiero reforzar de nuestras áreas en Asia-Pacífico o sea alguien que esté interesado en Cumplimiento, que tenga los antecedentes adecuados, ustedes o alguien que conozcan - por favor mándenlos a nuestro sitio en internet -

Es importante comprender lo que hacemos y cuál es nuestro papel en la estructura de mayor nivel de ICANN, entonces, la misión y visión y enfoque respecto de nuestras operaciones. La visión como Cumplimiento Contractual es ser un proveedor de servicios de confianza. Como personal de ICANN nosotros prestamos un servicio sumamente específico, no solamente a ICANN sino también a toda la comunidad de ICANN.

Como sabrán, del modelo de múltiples partes interesadas de ICANN hay muchas partes involucradas distintas, diversas. Tenemos las partes contractuales, las organizaciones de partes interesadas, y cada uno de

los grupos del modelo tiene distintas expectativas de cumplimiento en base a desde donde lo mira.

Entonces para que nuestro grupo desarrolle confianza quiere decir que tenemos que trabajar como Departamento con decisiones basadas en hechos, procedimientos operativos estándar y ser muy transparentes.

De esa manera verificamos que la visión que es el proveedor de servicios de confianza trabajamos con el modelo de múltiples partes interesadas. Entendemos sus expectativas y cumplimos con nuestra misión.

Pero esto lleva tiempo, no hemos logrado todo. Nuestra misión está muy alineada con la visión, tiene que ver con la Seguridad, Estabilidad y Elasticidad de los nombres de dominio. Verificando cumplimiento de las obligaciones, ejecutándolas, todo esto nos permite lograr el objetivo.

Y el enfoque no es sólo decir que queremos confianza sino que esto se logrará a través de la colaboración, la transparencia y nuestras comunicaciones. Y al fin y al cabo a través de la ejecución de los contratos.

Yo sigo enfatizando la palabra “cumplimiento contractual”; o sea, tenemos una gran diversidad de audiencia, de cultura, de antecedentes, no solamente geográficas, sino de las distintas áreas de la industria.

El Cumplimiento tiene tantas caras distintas, nosotros nos concentramos en el contrato. Nuestro contrato es la herramienta que utilizamos para hacer valer nuestros procesos y procedimientos con las partes contractuales.

Hay una serie de reglas y de performance esperada o desempeño esperado de las partes contractuales. Se trabaja bajo acuerdo y se hace un seguimiento.

Les recuerdo a la audiencia que no somos un organismo gubernamental ni un organismo parte del Gobierno que ejecute la ley.

Hay ciertos reclamos que nos podemos encarar. Nuestra autoridad tiene que ver con el contrato fundamentalmente.

Alguna de las contrapartes que les hablaron hoy y les contaron cosas del modelo de ICANN, quiénes son los registros, los registradores, y nuestro contrato – tal como vemos en la pantalla – vemos dos flechas, las obligaciones con el registro, operadores y con los registradores.

A su vez vemos que hay una línea entre registro y registrador y también entre registrador y revendedor o registrante.

Estas relaciones se rigen directamente por estas partes contractuales, pero hay otros términos; en contratos muy específicos provienen del contrato principal para ayudarlos a aplicarlos y a hacerlo valer.

No le vamos a dar definiciones sin un poco de información.

El modelo de Cumplimiento Contractual y el enfoque del mismo es una norma que desarrollamos el año pasado para poder hacer un seguimiento de la misma entre todas las partes contractuales y todas las actividades.

La cultura de Cumplimiento Contractual es un abordaje que va de abajo hacia arriba, muy en línea con el modelo de partes interesadas múltiples de ICANN.

Las partes contractuales tienen que cumplir sus obligaciones. La manera en que estamos explorando esto en distintos sectores y provengo yo de otra industria antes de empezar a trabajar con ICANN, nosotros llamábamos auto-evaluación, esa responsabilidad estaba en las manos de la parte del contrato, en base a que se realizaba una auto-evaluación. Estamos explorando una auto-evaluación con la parte contractual basada en las mejores prácticas. Es un piloto, lo vamos a evaluar, vamos a ver qué significa, cuánto, qué tiempo implica, y la información involucrada en el piloto y tomaremos la decisión sobre cómo implementarlo.

Pero las tres fases siguientes que vemos acá, la actividad preventiva, la resolución informal y la resolución formal son parte del método, no solamente del que hablamos sino que implementamos y contra el cual medimos.

En el modelo de prevención tenemos distintas fases y lo vamos a desagregar en este nivel de detalle.

Recibimos las quejas o reclamos de diversas maneras. Hoy por hoy hay algunos sistemas que tenemos implementados desde hace años, estamos en el proceso de consolidarlos y mejorarlos para tener un sistema.

Es una manera de presentar una queja en línea y hay veces vienen por correo electrónico o por llamadas, pero siempre alentamos que se trabaje a través del sistema porque se hace un seguimiento más fácil.

Independientemente del lugar que provenga, tenemos que tener lugar, tenemos una fase preventiva. Que es nuestra manera de colaborar con las partes contractuales para manejar el reclamo.

También se denomina resolución informal. ¿Por qué es importante? Uno se pone a pensar por qué no ejecutamos directamente. A veces estas quejas no son válidas o no son aplicables y tenemos que guiar al que efectúa la queja a la fuente correcta.

A veces vemos una consulta y tenemos que investigar más en el tema y no es un incumplimiento de contrato ni es un problema contractual.

Entonces tomamos en cuenta a través de la resolución informal, a través de la búsqueda de hechos explorando para ayudarnos a determinar simplemente el inconveniente contractual. Lo llamamos el enfoque de tres pasos, donde las partes contractuales reciben en una comunicación por correo electrónico - el título es muy claro independientemente de las partes de que se trate – registro o registrador; si es una primera o segunda o final y tercera consulta.

Porque ahora saben que – ah! Estoy en una resolución informal y Cumplimiento me está pidiendo hechos específicos para una fecha específica. Si no recibimos respuesta se eleva al siguiente nivel jerárquico. Y tratamos también de encararlo de manera muy colaborativa. No solamente dependemos de los correos electrónicos.

La primera notificación de la consulta se manda por correo electrónica, la segunda un miembro del personal llama por teléfono y dice “bueno, les mandamos una consulta, les mandamos una notificación y no nos respondieron”.

---

Entonces, tratamos – no quiero decir que nos adaptamos sino que utilizamos todos los medios de consultas.

También le podemos mandar por fax la consulta a las partes contractuales.

Si después de cierta fecha no se hizo nada al respecto o no se nos dice nada o no se corrigió o no se tomó ninguna medida al respecto, trabajamos caso por caso determinando si es momento de elevar la actividad de Cumplimiento que la pasa a lo que llamamos “un papel de ejecución”.

En ese tenemos una notificación de Cumplimiento que publicamos en nuestro sitio en internet.

Ese es un hito muy importante en todo.

Nosotros al principio no publicamos lo que pasa en la resolución informal porque le damos la cortesía profesional a las partes contractuales para que cooperen en cualquier consulta o cualquier inconveniente. Si no se lo soluciona y se lo eleva a otra instancia se publica porque la comunidad tienen que saber lo que está pasando, con quién y por qué.

En este abordaje, en este enfoque, se va a tratar más adelante una y otra vez, así que van a poder explorar más sobre el tema.

Acá hablamos del Plan trianual. Esto es desde mi llegada. Desarrollamos un Plan trianual, ahora estamos en el segundo año del mismo. Este Plan trianual se concentra en el incremento de la plantilla del personal, no solamente en números sino también en especialidades. Seguimos



estandarizando o normalizando la operativa para ser más eficientes y más efectivos. Seguimos planificando y desarrollando nuestra métrica. La medición es muy importante.

Y estamos elaborando una estrategia con mejoras en sistemas, estamos trabajando hacia el diseño de un informe anual de Cumplimiento y en último lugar tratamos que el Departamento se prepare para el nuevo lanzamiento de gTLDs.

Este Plan lo vamos a lanzar en 2012. Esto es un panorama general de qué es lo que quiere decir respecto del Plan para estar listo respecto de los nuevos gTLDs. Concentramos nuestros recursos, tiene que ver con sabe no solamente el contrato sino los distintos términos y condiciones.

Explorar qué es lo que necesita el personal para estar capacitado y qué necesidades tenemos de especialidades específicas; desde lo operativo estamos evaluando las herramientas, procedimientos y procesos existentes para mejorar o modificar lo que haga falta y estamos elaborando las plantillas.

Queremos estar seguros de que los mensajes siempre sean uniformes y siempre encaren con claridad lo que estamos haciendo con la parte contractual.

Con eso quisiera informarles que si están interesados en saber más sobre el espacio de registro y registradores, tenemos dos sesiones de difusión el miércoles, una es a las 2 de la tarde y la otra es a las 3. Y ahí vamos a focalizarnos en detalle en los aspectos operativos, qué es lo que está pasando en el espacio de la red y Stacy va a compartir algunas de las métricas y en esas sesiones vamos a ir al nivel de detalle de las

---

actualizaciones. Si ustedes tienen el tiempo y están interesados, por favor, están invitados a participar.

Stacy Burnette:

Soy Stacy Burnette. Soy Directora de Cumplimiento Contractual. Trabajo con Maguy y con otras personas del personal. Voy a ser tan directa como sea posible. Ustedes escucharon un número de siglas y puede ser – los puede confundir una vez que trabajen por primera vez en ICANN.

Yo me sentí confundida durante los primeras tres reuniones. Uno no tiene muy en claro qué significan estas siglas. Así que voy a presuponer que ustedes no saben nada para ayudarles y hacer que sea más placentera el resto de la semana.

La primera diapositiva que yo quiero compartir con ustedes, demuestra qué es importante de Cumplimiento Contractual. ¿Por qué ICANN tiene un Departamento de Cumplimiento Contractual?

La mayoría de ustedes nacieron antes de que se usara internet. Hay muchas personas jóvenes aquí, pero internet es una nueva herramienta que nosotros estamos acostumbrados a utilizar, a la mañana, a la tarde, a la noche. Nos llevamos el “blackberry” al baño, dependemos para las redes sociales y las noticias, y porque dependemos de ello, es importante que sea confiable, que podamos depender de él, tiene que ser consistente. Y para que esto pase tenemos un sistema que esta organización diseñó este sistema de nombres y números que asocia cada uno de los número con un nombre.

Cuando uno de nuestros amigos dijo que hacemos que internet funcione. Esta organización hace el aspecto técnico del sistema de

números. Esta organización es responsable de ello. Si nuestros socios, nuestros registradores u operadores de registro no cumplen con los contratos sería un caos, sería inestable y no habría consistencia. Entonces, Cumplimiento Contractual es importantísimo. Y tomamos acciones. Es importante que las partes contratantes respondan rápido para que nosotros podamos mantener la estabilidad y que todo el mundo pueda levantarse a la mañana, usar internet y que sea todo normal. Por lo tanto, Cumplimiento Contractual es muy importante.

Próxima diapositiva Maguy.

Uno de los temas que tratamos en cuanto a nombres de dominio es disputas de marcas. Supongamos, todos estamos familiarizados con McDonalds y si alguien registra un nombre de dominio y escriba McDonalds con dos "d" en vez de una, hay personas que muchas veces hacen un error de tipeo cuando tipean el nombre de dominio y esa página web puede tener mucho más tráfico porque tiene otra "d" y hay personas que lo hacen de manera intencional.

Así que cuando alguien no cumple con una marca, el propietario de la marca puede llevar a juicio o tomar acciones para proteger sus intereses. Por lo tanto ICANN desarrolló un proceso de resolución de disputa de bajo costo que se encarga de las disputas de marcas.

Este proceso de resolución de disputas es muy importante y muchos de los propietarios de marcas lo utilizan para resolver sus temas en cuanto a marcas.

Hay otro problema que nosotros vemos, es inexactitudes en WHOIS.

---

Muchas veces cuando se registra un nombre de dominio se tiene que dar cierta información sobre la entidad o la persona que registra el nombre de dominio, como por ejemplo, nombre, dirección, número de teléfono, dirección de email, y esto es una información pública. Por lo cual, si alguien necesita contactar con alguien relacionado con este nombre de dominio hay una persona pública que tiene el registrante que registra el nombre de dominio.

Muchas veces las personas no quieren dar esa información o que esa información sea pública. A veces las personas dan información falsa.

Por ejemplo Mickey Mouse dentro de los datos de WHOIS. Hay un requisito dentro del contrato cuando ustedes registran un nombre de dominio que ustedes tienen que dar información precisa y si no lo hacen hay consecuencias. Por lo tanto, nuestro contrato requiere que estos registrantes den información exacta y precisa. Y esta es una de las cosas que nosotros hacemos para asistir al público para que pueda buscar información sobre una entidad o una persona que registra un nombre de dominio. Y esto es muy importante para las entidades de cumplimiento de la ley, cuando tratan de resolver delitos relacionados con internet.

Hay otros temas que abordamos de manera regular, tiene que ser la transferencia de los nombres de dominio. Desarrollamos una política que permite a los registrantes, las personas que registran un nombre de dominio, transferir el nombre de dominio a un registrador acreditado o por cualquier otra razón, quieren tal vez, pagar menos dinero. Cualquiera sea la razón nuestros registradores acreditados con ICANN si no cumplen con las políticas hay consecuencias.

Y también hay restricciones de registraci3n. Y esto tiene que ver con las responsabilidades de Cumplimiento Contractual. Cuando ustedes registran un nombre de dominio se comprometen a no utilizar ese nombre de dominio para infringir los derechos de otras partes.

Se comprometen a no usar ese nombre de dominio para fines no legales. Estos son temas y quejas que nosotros abordamos de manera regular.

Es importante saber que ICANN no tiene autoridad para abordar temas que surgen de los nombres de dominios despu3s de que est3n en el mercado. Y el mercado es algo en el que alguien puede adquirir un nombre de dominio a trav3s de una negociaci3n con alguien que ya registr3 un nombre de dominio participando en una subasta. Esto es un mercado secundario despu3s de salir al mercado en el cual no podemos tomar acci3n sobre nada que pase en ese mercado. Y esto es permitido por compradores o vendedores o subastas en las que se compran y venden nombres de dominios. O sea que no tenemos autoridad sobre ellos.

Pr3xima diapositiva.

Temas de usos de dominios. Y Maguy ya mencion3 esto anteriormente. Todo lo que tiene que ver con el contenido de las p3ginas web, si una parte usa el nombre de dominio y establecen una p3gina donde muestran pornograf3a o venden drogas sin una licencia apropiada para hacerlo, nosotros no podemos tomar acci3n porque no tenemos nada que ver con el contenido. Tambi3n temas de “spam” o “phishing”, sustituci3n de identidad.

¿Saben lo que significa “phishing” o sustituci3n de identidad?

Bien. Para los que no lo saben yo les voy a explicar. Es un intento de adquirir información como nombre de usuario u otros detalles, en cuanto – o referentes – yo escribí esto en mis notas y no lo puedo ver sin mis anteojos.

Es un intento de adquirir datos de tarjetas de crédito, nombres de un usuario, mediante una fuente confiable. Uno puede tener una información de un link de un Banco y no es el Banco. Uno hace clic en el link y por alguna razón ingresa los datos y estos datos van a una persona que no tienen nada que hacer con esos datos. Esto se refiere al “malware”. Es un software malicioso para utilizar en ciertas computadoras y hay también delitos cibernéticos en los cuales las autoridades pertinentes tienen que tener la autoridad para hacerlo.

Nosotros no tenemos autoridad para hacerlo. Y esto está fuera de nuestro alcance contractual.

Ahora, quiero compartir con ustedes cierta información sobre las actividades y lo que hicimos durante los últimos tres meses.

Aquí tenemos una diapositiva que le da información sobre el número de quejas por nombres de dominios. Y ahora quiero ir a qué es lo que está pasando en Europa.

Si vemos la leyenda arriba dice “desde febrero 2012 el volumen por millones”. En Europa existen 21.2 millones de nombres de dominios. Después tenemos otro número y esto es en miles. De estos 21.2 millones de registros, ICANN recibió 1596 quejas relacionadas con estos registros.

Y esto representa .008% del total de cantidades de registros en el área de Europa.

Si vamos más allá, en azul, vemos cantidad de registros –registradores por región – Las entidades que tienen un contrato con ICANN para ofrecer un nombre de dominio.

En Europa hay 141 registradores acreditados por ICANN, de esos 141 -67 recibieron una queja en cuanto a esos números de quejas 1596 que yo les dije y eso significa 47.5% de todos los registradores en el área europea. O sea que la mitad de los registradores recibieron una o más quejas de marzo a mayo de 2012.

Ustedes pueden ver en otras áreas, pero quisiera explicar este cuadro, para que ustedes lo puedan entender bien.

Tenemos registradores acreditados por ICANN, los que ofrecen nombres de dominio al público y también tenemos registros. Estas son las entidades que mantienen los registros de todos los nombres de dominios que se registran.

Si uno quiere un “.com” hay una entidad que verifica sus antecedentes para saber si alguien ya lo registró; si así es el caso, entonces el registrador te va a contactar y te va a decir “no está disponible”, si este nombre no está registrado, te van a decir “ese nombre se puede utilizar” y se va a comunicar al registrador y ustedes reciben una notificación diciendo que sí, que lo pueden registrar si lo desean.

Tenemos 18 operadores de registros y recibimos informes mensuales sobre el desempeño de cada uno de ellos y en el período entre marzo y mayo de 2012, todos los operadores de registro informaron que hubo

100% de cumplimiento en cuanto a disponibilidad del DNS, siempre ofrece el servicio que se supone que deben ofrecer. La disponibilidad de WHOIS o sea información al público sobre la base de 24 horas - siete días en la semana- e igual acceso de registradores. O sea que todos los registros que tienen un contrato con un operador siempre tienen un acceso para tener información de la disponibilidad de nombres de dominio por parte del registro.

E informaron ellos que no tenían ninguna queja en cuanto a negación al archivo de zona.

Sin embargo tenemos dos temas que están bajo sospecha o investigación supuestamente por incumplimiento con dos operadores de registros. Y esto está en fase de investigación y se necesita una determinación final para saber si hay cumplimiento o incumplimiento.

La próxima diapositiva le ofrece información sobre las tendencias de quejas en diferentes regiones del mundo.

Por eso estábamos haciendo un seguimiento de estas quejas y si vemos a las Américas, estas barras, si vemos las barras de las Américas, cuando vemos una elevación en marzo y esto se debió a muchas quejas por parte de un registrador en particular, pero en el continente americano hubo muchas en marzo, en Europa vemos un ascenso con un pico en mayo, y si vemos en Asia, parece que hay una tendencia hacia arriba en todos los meses. En África no hubo quejas y en Oceanía bajaron.

Así que de las quejas que recibimos en marzo hubo 7 mil, aproximadamente, en el período de marzo y mayo de 2012.



Si hay quejas significa que hay mal entendidos en cuanto a las disposiciones contractuales o tal vez haya algo que necesitamos ver en diferentes regiones.

Por eso es importante que nosotros miremos las quejas y veamos los tipos de quejas que nosotros recibimos.

Este gráfico les da información sobre el tipo de quejas que nosotros recibimos en qué paso están en cuanto a su resolución.

Como ustedes pueden ver en este gráfico, ICANN recibió muchas de las quejas sobre falta de exactitud de WHOIS. Son los datos que tienen que dar cuando ustedes tienen que registrar un nombre de dominio.

Y el área – la segunda – es la transferencia de nombres de dominios. Cuando alguien transfiere un nombre de dominio de un registrador a otro, ambos acreditados por ICANN, y podemos ver los anuncios a la derecha de esta diapositiva, que nosotros tenemos 15.292 quejas y de esas tuvimos que escalar 8 a la fase de cumplimiento, donde les enviamos una notificación de incumplimiento o rescindimos el contrato porque no pudimos solucionar los problemas que tenían.

Así que como se reflexionó en la diapositiva anterior, tenemos un proceso de resolución de disputas informal y tenemos uno formal de resolución de disputas. Y como parte del proceso informal, monitoreamos cuántas notificaciones tenemos que enviar antes de que la parte cumpla. Y tenemos un proceso de tres pasos donde enviamos una notificación para que se brinde información sobre la queja, si la respuesta no viene o si la respuesta es inadecuada, enviamos una segunda notificación si hay respuesta, o si la respuesta no tiene sentido.

Enviamos una notificación final en la que decimos “si no corrigen esto para tal fecha, les enviaremos una notificación de incumplimiento”. Lo que significa que su contrato está en peligro.

Este gráfico refleja los porcentajes de las segundas y terceras notificaciones. Tenemos UDRP y esta política de resolución de disputas universal. Y esto es para resolver casos de marcas.

Si por ejemplo, recibimos 10 quejas relacionadas con UDRP, 6 de esas necesitan una primera notificación. De ese 60%, digamos 6; 4 de ellas necesitaron una segunda notificación. Porque el registrador no hizo lo que debería hacer.

Y en este caso, parece que todas estas quejas se resolvieron en la primera o segunda notificación porque no hubo necesidad de enviar una tercera. Así se interpretan estos porcentajes en esta diapositiva.

Si quieren recursos adicionales sobre Cumplimiento Contractual les damos algunos vínculos para visitar y si saben de alguien que pueda estar calificado para trabajar con nosotros, queremos gente inteligente con sentido del humor. Así que no nos manden a nadie que no cumpla con los requisitos.

Así que nos gustaría que miren estos recursos y si tienen alguna pregunta se ponen en contacto con nosotros con estas direcciones de correo electrónico y les agradecemos por habernos escuchado.

Si tienen alguna pregunta vamos a estar por acá y vamos a responder las preguntas que surjan.

Hay información adicional en caso que no tengan nada que hacer estas noche y quieran leer algo sobre Cumplimiento Contractual, pueden mirar nuestros apéndices donde tenemos esta información maravillosa sobre políticas de consenso, la precisión, el WHOIS, la transferencia de registradores, todo esto.

Si quieren tienen material de lectura para la noche.

Filiz Yilmaz:

Concluye la presentación. Y queda tiempo para preguntas si las hubiera.

¿Alguna pregunta de Cumplimiento? Stacy y Maguy

Tenemos una acá.

Gary Campbell:

Gary Campbell de Jamaica. Cuando reciben una queja ¿En qué plazo se resuelve? ¿Y colaboran con el ombudsman en la resolución de estas quejas o reclamos?

Stacy Burnette:

La primera parte de la pregunta es cuando recibimos un reclamo ¿Cuánto tiempo en resolverse?

La segunda parte de la pregunta no la entendí.

Gary Campbell:

¿Ustedes colaboran con el ombudsman en tratar de resolver estos reclamos?

Maguy Serad:

Gracias por la pregunta y voy a tratar de volver a la diapositiva.

En esta diapositiva no queremos abrumarlo con los plazos entre los distintos pasos del proceso. Este abordaje de Cumplimiento los primeros tres pasos tienen plazos específicos de respuesta. La expectativa de la parte contractual. Lo que tratamos de hacer es establecer uniformidad en todas las disposiciones. Normalmente la práctica general es cinco días hábiles para la respuesta e indicamos en el correo electrónico o en la nota que enviamos la fecha específica para la cual esperamos la respuesta.

Hay un área que llamamos “imprecisiones en WHOIS”. En base al contrato, esto nos obliga a enviar dentro de 15 días para la primera notificación a la espera de respuesta.

Esa es la única excepción a la fecha. 5 días hábiles para que la parte contractual responda a Cumplimiento dándonos los datos que específicamente pedimos.

Y la práctica general, tenemos la respuesta inclusive antes de esa fecha.

Stacy Burnette:

En la fase de ejecución una vez que llegamos a la resolución, se envía una notificación de incumplimiento con una fecha de vencimiento específica con validez contractual, se trata caso por caso, se sube a internet y hay que respetar el plazo. Hacemos el seguimiento en este plazo en base a la notificación de incumplimiento presentada.

---

(...) ¿Cuánto tiempo necesita “Compliance” para enviar la respuesta?

Esto depende de la cantidad de datos a confirmar. Hoy por hoy estamos tratando de solucionarlo y publicar más.

En cuanto a la pregunta de colaboración con el ombudsman. A veces recibimos reclamos de nuestro ombudsman y trabajamos con él. O sea que si tenemos colaboración.

Muchas gracias.

Filiz Yilmaz: ¿Hay alguna pregunta remota Brian?

(...) Soy (...) de Nigeria. En base a la gráfica que nos mostró, pareciera que no hay quejas de África. Mi pregunta es ¿Los ccTLDs?

¡Ah! ¡Tienen quejas! ¿Si o no?

Stacy Burnette: No tenemos autoridad para dictar lo que hacen o no hacen los ccTLDs, las quejas sobre los ccTLDs hacen referencia al ccTLD específico, así que si desea información específica probablemente tengan que contactarse con el ccTLD específico y le van a dar probablemente información.

---

Beran Gillen: Soy (inaudible) de Gambia. ¿Todo el personal que tienen, son abogados? ¿Ese es un requisito?

Maguy Serad: Como decía Stacey inteligente y de buen humor.

Si entra al sitio de ICANN hay un par de vacantes y hay una descripción clara de los requerimientos.

Yo no soy abogada, yo vengo del área de negocios, del área de informática e imagínense.

Todas las especialidades son importantes en esta área, pero verifiquen lo que tenemos publicado y se resalta el tema de “buen humor”, es porque nadie nos llama para decir “¿cómo te fue hoy?” Todo el mundo llama para quejarse.

El buen humor para aceptar lo bueno y lo malo es un pre-requisito, pero les aseguro a todos que nuestro personal es maravilloso y soy muy afortunada por trabajar con esta gente inteligente y de buen sentido del humor.

Filiz Yilmaz: Gracias Stacy, gracias.

Tú fuiste la última oradora así que vamos a dejar ir a la gente.

Pero quisiera hacer algunos anuncios. Gracias por quedarse. Ustedes son los duros que se quedaron hasta el final. Y quiero hacerles un pedido especial. Tenemos regalitos para todos, pero tenemos pelotitas para el stress diseñadas para ustedes por haber venido a la reunión, son

pequeñas, son blanditas, son lindas para jugar. Pasen por el “lounge” de los nuevos miembros y les daremos el regalito.

Otra cosa. Desearíamos si pueden, si están en medios sociales empiecen a seguir las cuentas de ICANN, lo estamos utilizando para distintos anuncios. Si no se enteran las cosas por colegas u otras personas o por participantes, pueden ver allí lo que está pasando.

Y finalmente tenemos una encuesta. Queremos mejorar estas reuniones en base a sus devoluciones, sus aportes. Por supuesto nos resultan muy útiles, nos gusta hacer estas presentaciones. En las últimas tres reuniones ya hemos hecho algunas revisiones, pero las hacemos en base a lo que ustedes nos dicen.

Es muy importante que nos digan lo que piensan. Van a recibir correos electrónicos que les indican un vínculo especial y les preguntan sobre su experiencia acá y en el lanzamiento.

Así que cuéntenos qué les parece. Así que bienvenidos a ICANN, espero que tengan una semana excelente y si tienen alguna pregunta, vengan a hablar con nosotros.

Fin de la transcripción -