
BUENOS AIRES – Sesión de actualización y preguntas frecuentes sobre el Programa de Cumplimiento Contractual

Miércoles, 24 de junio de 2015 – 09:00 a 10:15

ICANN – Buenos Aires, Argentina

HOMBRE NO IDENTIFICADO: El siguiente tema es que terminamos el programa de auditoría que duró tres años. También tenemos en los planes que actualizamos el programa de auditoría y estaremos seleccionando una nueva muestra de registradores para una auditoría para la próxima fase. Y también el nuevo lote de los nuevos gTLD que serán auditados para corroborar el cumplimiento del acuerdo de registro.

OWEN SMIGELSKI: Buen día. Para el registro, habla Owen Smigelski. Rápidamente quería destacar algunas de las áreas que hemos tratado y lecciones aprendidas continuamente desde la reunión ICANN 52 así como otras cosas que están en curso. Próxima dispositiva.

Aquí hay algo de información sobre la Especificación del Programa de Exactitud del WHOIS. El RAA de 2013 establece que la ICANN y los registradores considerarán la Especificación del Programa de Exactitud del WHOIS (o la WAPS, por sus siglas en inglés) en o hacia el aniversario del primer año. Esto está actualmente en marcha. Sé que actualmente hay un período abierto de comentarios públicos así como discusiones en curso en la reunión ICANN 53.

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 archive, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Hay una sesión esta tarde a las 13:30 llamada los Registradores y Representantes de Cumplimiento de la Ley que también tendrá un espacio de discusión más amplio con respecto a la WAPS. Próxima diapositiva, por favor.

En la retroalimentación que recibimos de la comunidad en la reunión ICANN 52 expresaron su deseo de comprender un poco más qué se estaba haciendo con respecto a los códigos de resolución o de cierre para varios reclamos que la ICANN recibe. Hubo especial interés en los reclamos por uso indebido. Estos son ejemplos de cosas que pediríamos de los registradores o ejemplos de lo que deberían hacer para que sea aceptable para la ICANN resolver el reclamo. Queremos ver que se tomen medidas en el momento del uso indebido. También queremos recibir información de contacto del uso indebido.

También hay cosas que los registradores pueden hacer que serían aceptables como contactar a un registratario u obtener evidencia de licencias. Esas cosas resolverían un reclamo pero no son necesariamente obligatorias. Como mínimo, esperamos que contacten a un registratario.

Estos son los códigos de resolución que tenemos a partir de ahí. Lo primero son más asuntos de índole administrativa como si falta información de contacto del uso indebido del sitio web o información en el resultado del WHOIS. Lo que aparece a continuación es un poco más sustancial. Las viñetas principales son lo que sería el código de resolución y las otras viñetas son ejemplos de los tipos de acción que podrían desencadenarlos como demostrar el comunicado [al] informe

para el registratario de forma de probar que el registrador respondió al informe de uso indebido.

Este es el resumen de los principales cierres de códigos de resolución por uso indebido. Como verán una gran parte de ellos nunca fueron enviados a un registrador. En estos casos la ICANN le solicita al denunciante que proporcione información adicional sobre la naturaleza del reclamo como comunicaciones con el registrador con el fin de demostrar que hubo un contacto o también reciben reclamos con un TLD inválido. Esto sería cuando alguien presenta un reclamo que no aplica necesariamente o un reclamo por duplicado. Próxima diapositiva, por favor.

El departamento de cumplimiento de la ICANN participó en el sistema ARS del WHOIS. Tuvimos una prueba piloto de cumplimiento. La junta directiva exige la prueba piloto del sistema ARS del WHOIS y que el equipo de Recomendaciones del WHOIS identifique proactivamente los datos de registración de gTLD, encuentre informes imprecisos y luego los envíe a los registradores para que tomen medidas y los reporten.

Como parte de esta prueba piloto, cuya finalidad era evaluar la prueba de concepto acerca de su viabilidad, se enviaron los resultados al departamento de cumplimiento para ver cómo podían integrarse a nuestro sistema de procesamiento de reclamos para luego ser enviados a los registradores.

Este es sólo un resumen general de lo que hicimos. Implica mucho trabajo ingresar la gran cantidad de registros allí, ingresar los datos en

nuestro sistema de procesamiento de reclamos para que luego sea enviado a los registradores, así como los reclamos regulares por inexactitud del WHOIS, [inaudible] procesando reclamos. Basándonos en la retroalimentación de los registradores el departamento de cumplimiento dejó de enviarlos y terminó cerrando muchos reclamos (una gran mayoría) porque los datos estaban incompletos o no cumplían con los requisitos para reclamos válidos por inexactitud del WHOIS. Próxima diapositiva, por favor.

Estas son las estadísticas al respecto. Notarán los códigos de cierre. Esos números no coinciden con el número de reclamos creados porque se hicieron múltiples reclamos para algunos de los códigos de cierre. Pero verán que muchos de ellos estaban incompletos y esa simplemente era la forma en la que estaba diseñada la prueba piloto. Mucho de lo que hemos hecho, los esfuerzos que hemos realizado, es trabajar con el equipo de producción del sistema ARS de WHOIS para asegurarnos de que el resultado sea algo [procesable] por el departamento de cumplimiento.

Hay una sesión de ARS del WHOIS hoy a las 17:00. Está en el programa por si quieren asistir para recibir información adicional al respecto.

JENNIFER SCOTT:

Buen día. Para el registro, habla Jennifer Scott, empleada de la ICANN. Voy a discutir brevemente algunos de los temas relacionados con los operadores de registros y el acuerdo de registro nuevo. Aquí hay algunas lecciones aprendidas desde la reunión ICANN 52. Algunos de

los temas que hemos estado viendo son los registros tratados durante los últimos meses.

En las próximas tres diapositivas les mostraremos algunos de esos tipos de reclamos que el Cumplimiento Contractual de la ICANN procesa para los operadores de registros y sus códigos de resolución. Verán que algunos de estos son códigos de resolución similares a lo que mencionó Owen para los reclamos de uso indebido de los registradores que indican que el reclamo fue inválido y nunca llegó al operador de registros. Por ejemplo, reclamos duplicados y reclamos inválidos para el TLD particular.

MAGUY SERAD:

Según lo prometido, una muy breve actualización de alto nivel desde la reunión ICANN 52. Como dije, la presentación está disponible en línea con mucha información adicional. En esta sesión de la mañana del miércoles intentamos enfocarnos en una actualización que puede aplicar desde un punto de vista a todos en la comunidad de la ICANN. Y durante las sesiones cerradas mostramos distintas diapositivas con nuestros registradores y registros con información más específica.

Así que con esto, según lo prometido, ha terminado nuestra actualización de 10 o 15 minutos. Ahora me gustaría abrir el espacio a preguntas. Antes de hacer sus preguntas por favor digan su nombre y la asociación que tienen durante la reunión de la ICANN.

vez eso ya ha sido tratado en una sesión previa y no deberíamos estar discutiendo esto aquí.

MAGUY SERAD:

Gracias por la pregunta, Jordan. La pregunta era sobre la encuesta de satisfacción del cliente. Al momento del cierre de todos los reclamos el Cumplimiento Contractual envía una encuesta de satisfacción del cliente al denunciante o a la parte reclamante y a la parte contratada con quien trabajamos en ese caso.

Trimestralmente brindamos diapositivas al final del ciclo para su referencia. Básicamente analizamos los datos proporcionados. Se basa en cinco preguntas sobre comunicación, proceso, profesionalismo y una pregunta general sobre satisfacción.

La diapositiva 51 muestra la experiencia general pero en la diapositiva 52 también se reflejan ambas encuestas en hitos trimestrales. ¿Eso responde tu pregunta, Jordan?

JORDAN BUCHANAN:

Sí.

MAGUY SERAD:

Lo tomo muy seriamente en verdad. Revisamos los comentarios y, como podrán ver, ha sido interesante para nosotros. Muchas de las encuestas que recibimos no son para nada fáciles o demuestran que no están satisfechos y aprendimos que se basa en la resolución. A veces la resolución de un reclamo no es satisfactoria o no cumple con

las expectativas del denunciante y eso ha generado que los resultados bajen para la reunión ICANN 53

Su retroalimentación es más que bienvenida. Agradecemos sus aportes, aunque sea un aporte de mejoras continuas. Pero no se quejen solamente. Cuéntenos qué no está funcionando y qué tendría sentido o cuál es la solución que recomiendan.

MUJER NO IDENTIFICADA: Tenemos una pregunta en línea. Es de Alan Woods de Rightside Registry. "[Yan] mencionó que se estaban preparando para una tercera ronda de auditorías para la auditoría de registros del nuevo gTLD, ¿hay alguna indicación temprana de cuándo se enviará la RFI para esa tercera ronda? Gracias".

OWEN SMIGELSKI: En este momento planeamos completar la segunda fase antes de fin de mes por lo que podríamos estar enviando la RFI para la tercera ronda a partir de fines de julio. El otro programa se actualizó basándonos en la retroalimentación recibida de la primera y segunda fase.

MAGUY SERAD: Gracias por tu pregunta, Alan. Como la parte contratada sabe anunciaremos la auditoría con anticipación. Llevaremos a cabo una sesión de difusión para las partes contratadas y les informaremos sobre la sesión de difusión en nuestra comunicación. También

publicaremos la presentación de difusión y luego se les enviará una RFI a los afortunados seleccionados que serán la muestra para la próxima fase de auditoría.

PAM LITTLE:

Pam Little de Zodiac. Tengo una pregunta para Allen Grogan. Creo que cuando fuiste nombrado Director General de Cumplimiento Contractual había otro cargo. Iba a crearse un nuevo cargo llamado Director de Medidas de Protección al Consumidor o similar que estaría por debajo de ti. ¿Nos podrías decir si se cubrió ese cargo y cuáles serían sus funciones? Gracias.

ALLEN GROGAN:

Gracias a ti. No, no ha sido cubierto el cargo. Sus funciones serían realizar actividades de difusión para intentar abordar medidas de protección al consumidor más allá del contexto de interpretación de contratos de exigibilidad. También tendría una función de enlace, trabajaría conjuntamente con agencias de cumplimiento de la ley, autoridades regulatorias y otras personas en pos de la protección al consumidor.

He entrevistado a varias personas. Sigo trabajando para definir cuál serían las funciones del cargo. Hay discrepancias de opinión en la comunidad en cuanto a cuál sería la naturaleza apropiada del cargo y quién podría cubrirlo de la mejor forma. Sigo hablando con candidatos y espero poder cubrirlo en algún momento en los próximos meses.

MAGUY SERAD: Amo la tecnología. No sólo la sala de Adobe pero hay personas mandándome mensajes. Por cierto es sobre la sesión de cumplimiento. ¿Hay otras preguntas del público?

YASMIN OMER: Gracias, Maguy. Yasmin Omer de ARI Registry Services. Tengo una pregunta sobre los reclamos del URS que recibieron. ¿Fueron reportados por el proveedor del URS, registratarios o terceros? Gracias.

JENNIFER SCOTT: Gracias por la pregunta. Hemos recibido reclamos del URS tanto de proveedores como de terceros. Algunos de los reclamos del proveedor han sido sobre operadores de registros que no respondieron a la notificación del reclamo en cuanto a bloquear el nombre del dominio dentro del período de tiempo estipulado de 24 horas o suspenderlo en el período de tiempo estipulado. Los reclamos de terceros también son sobre el asunto de la suspensión.

YASMIN OMER: Para dar seguimiento a tu pregunta, ¿han recibido reclamos de operadores de registros sobre el proveedor del URS?

JENNIFER SCOTT: Creo que no. No actualmente.

YASMIN OMER: ¿Es posible para los operadores de registros presentar un reclamo sobre el proveedor del URS a través de su sistema de informes?

JENNIFER SCOTT: Sí. Hay un formulario de reclamo del URS. Cualquiera puede usarlo si, por alguna razón, no parece pertinente. Simplemente escribe quién eres, sobre qué es el reclamo y nosotros haremos el resto.

YASMIN OMER: Genial, gracias.

JORDAN BUCHANAN: Parece que ahora podemos hacer todo tipo de preguntas. ¿Ustedes reciben y hacen el seguimiento de reclamos con respecto a la implementación del registrador del Contacto de Emergencia para Comunicaciones Urgentes sobre Transferencias (TEAC, por sus siglas en inglés)? ¿Reciben y hacen el seguimiento de reclamos relacionados con el Contacto de Emergencia para Comunicaciones Urgentes sobre Transferencias de los registradores?

OWEN SMIGELSKI: Sí, los registradores pueden presentar reclamos de transferencias. Pueden reclamar sobre eso, sobre no haber sido contactados dentro de ese período de tiempo de cuatro horas. No hay una opción independiente en el formulario de reclamo pero sí las recibimos. No es

algo que ocurre frecuentemente. Tal vez una vez por mes o algo así y esos números han bajado. Creo que desde que eso se ha implementado hemos recibido menos de diez reclamos al respecto.

Es un formulario expeditivo. La mayoría de nuestros reclamos se responden en 5 días hábiles. Los reclamos del TEAC tienen un tiempo de respuesta de 24 horas. Como parte de la auditoría eso es algo que [Yan] también verifica. Le dejaré hablar a él al respecto.

HOMBRE NO IDENTIFICADO: En nuestra diapositiva que mostraba los resultados de la auditoría el asunto principal era que la información de contacto del TEAC era incorrecta. Lo que quiero decir es que cuando enviamos la RFI una de las preguntas era "Por favor indique quién es su contacto del TEAC" y, por alguna razón, como pueden ver más del 20% de los registradores proporcionaron esa información, que fue totalmente distinto de lo que está en [RADER]. Eso ha sido remediado. Estoy intentando decir que, por alguna razón, esta información no está actualizada en [RADER] lo cual fue un problema.

OWEN SMIGELSKI: Si fuera a resumir esos dos comentarios parece que el cumplimiento en cuanto a esto no fue bueno previamente a la auditoría. Tal vez los registradores no están haciendo un buen trabajo manteniendo esto al día, pero nadie está... Parece no ser tan pertinente y que las personas no reclaman sobre eso frecuentemente.

HOMBRE NO IDENTIFICADO: Sí, Owen, eso es correcto.

MAXIM ALZOBA: Voy a hablar desde la perspectiva de registrador. En realidad, tuvimos algunos problemas con [RADER], por unos meses no podíamos cambiar nada. Tal vez tenga que ver con eso. ¿Puedo hacer un comentario sobre eso?

HOMBRE NO IDENTIFICADO: Sí. Durante una auditoría descubrimos que de hecho por alrededor de un mes y medio hubo un problema con las actualizaciones de [RADER] y TI está al tanto de ello. Como auditoría intentamos facilitar el proceso de actualización pero esto estuvo fuera de nuestro control.

El problema fue que varios registradores no podían ingresar a [RADER]. Hasta donde sé, eso ha sido remediado.

MAGUY SERAD: Maxim, ¿tu pregunta es a quién tienes que contactar en [RADER] o es específica sobre un problema?

MAXIM ALZOBA: Mi pregunta era más sobre clasificación. Porque si dicen que la información no es correcta no es debido a los registradores. Por lo que debería aparecer como otro problema y no como que los registradores no lo solucionaron porque no son los responsables de solucionarlo.

MAGUY SERAD:

Gracias por la aclaración. Como nos pidieron las partes contratadas en la última reunión de la ICANN verán la actualización mañana sobre problemas identificados como problemas de la ICANN. Por ejemplo, el hecho de que no tienen acceso para actualizar [RADER]. Agradecemos que nos den una respuesta de esa naturaleza al momento de responder ya sea una consulta, una notificación o una auditoría y que nos lo hagan saber. Vamos a hablar más de eso mañana en nuestra sesión y les mostraremos algunos de los esfuerzos que llevamos a cabo basándonos en su retroalimentación.

Si han experimentado esto durante la auditoría y fue catalogado como una deficiencia les pedimos que por favor se contacten con nosotros. Estamos abiertos a actualizar el informe de la auditoría. Como dijo [Yan], todavía no hemos enviado ni hemos publicado el informe de la auditoría. Pero si hay un error o un problema de la ICANN no tengo problema en actualizarlo y volver a publicarlo. Gracias.

HOMBRE NO IDENTIFICADO:

Soy [inaudible] de [KNET]. En el último mes hemos recibido reclamos de cumplimiento de parte de su equipo porque algunos proveedores del URS y de la UDRP reclamaron que no respondimos de manera oportuna. Quiero aclarar que no fue nuestra culpa porque recién el pasado diciembre transfirieron nuestro [TLD] de [inaudible] Global a nuestra empresa y pasó medio año. El portal GDD sigue sin ser funcional. Todavía [inaudible] el número de cuenta así que no

podemos actualizar nuestra información ahí. Por lo que el proveedor del URS o de la UDRP siempre se lo envía a la persona incorrecta.

Por eso cuando recibo la información han pasado 12 o 24 horas y esos reclamos no son respondidos de manera oportuna pero hago lo mejor que puedo. Creo que con este tipo de asunto el equipo de Cumplimiento debería coordinar con el portal GDD para que todo funcione correctamente. Gracias.

JENNIFER SCOTT:

Hola, sí. Estábamos al tanto de que ciertas TLD asignadas no tenían información de contacto actualizada en el portal GDD a la que pudieran acceder los proveedores del URS. Eso ha sido corregido. Esperamos que no ocurra nuevamente.

MAGUY SERAD:

Si puedo agregar algo, hemos estado presentes en muchos de los grupos de partes interesadas de registradores y de registros. En cualquier industria hay desafíos. No estoy buscando excusas. Cuando esto ocurra nuevamente por favor infórmenos. Tomaremos acciones correctivas, haremos el seguimiento de forma interna y nos aseguraremos de que se trate el tema. Así que desde ya agradecemos su paciencia. En el pasado hemos enviado notificaciones y consultas y era un problema de la ICANN. Estamos tomando todas las medidas necesarias para que eso no se repita. Pero infórmenos de eso y definitivamente nos encargaremos del tema. Gracias.

JENNIFER SCOTT:

Tenemos algunas preguntas en línea. La primera es de Mick Zucks (no estoy segura de estar pronuciándolo bien) de Afiliás sobre la diapositiva acerca de los tipos de reclamos de registros y las razones principales de cierre. "Un 75% de los reclamos de los SLA están listados como TLD inválido. ¿Pueden profundizar al respecto por favor?". Voy a responder esta pregunta.

TLD inválido es un código que hace referencia a un reclamo inválido que se cerró antes de llegar a un operador de registros, es cuando el TLD del reclamo no está incluido en los requisitos para este tipo de reclamo. Esto podría ser un TLD anterior al 2002, como un punto com o punto biz, les llamamos TLD heredados, y no están sujetos a los requisitos de los SLA del acuerdo de registro nuevo.

Hay una segunda pregunta en línea y un comentario de Michael Flemming. "Mi nombre es Michael Flemming de Brights Consulting. Recientemente, como agente del Centro de Información y Protección de Marcas Comerciales, hemos llevado a cabo una investigación interna con respecto a los reclamos de marcas comerciales que recibimos del TMCH por nombres de dominio registrados por terceros. Descubrimos que había una cantidad de nombres de dominio registrados que coincidían con nuestros términos de marcas registradas en el TMCH y no recibimos notificaciones al respecto. Al comunicarnos con el TMCH nos informaron que se debía a que los registros no presentaban los archivos [LORDEN] t TMCH necesarios o actuales. El TMCH también nos informó que comunicaron el problema a la ICANN. Mi pregunta en este caso que la ICANN recibe este tipo de reclamos del TMCH. ¿La ICANN investiga el problema con el registro a

través del proceso de notificación normal? Si fuera así, ¿la ICANN encontró que al notificar los registros directamente estos tipos de problemas normalmente se resuelven?".

Sigue con un comentario. "Aparte de eso, lo preocupante es que cuando los registros no cumplen con los requisitos necesarios del TMCH esto significa que hay una falla en el programa del RPM. Aunque esta sesión seguramente no sea el mejor espacio para expresar esta preocupación nos preocupa tanto a nosotros como a nuestros clientes cuando registran sus marcas en el TMCH entendiendo que el servicio proporciona notificación para nombres de dominio registrados por terceros".

Voy a responder esta pregunta también. Como puedes ver en la diapositiva de lecciones aprendidas venimos procesando reclamos de archivos [LORDEN] desde la reunión ICANN 52. Incluidas situaciones en las que el TMCH ha recibido reclamos de agentes de marcas comerciales sobre el hecho de que los titulares de la marca no recibieron notificaciones, ya sea durante los reclamos o el período de reclamos. El Cumplimiento Contractual de la ICANN procesa esos reclamos contactando al operador de registros para preguntar si hubo una falla e investigar si la notificación de reclamo fue proporcionada al titular de la marca.

[BRAD FOSTER]:

Gracias, Maguy. [Brad Foster] de [Uno] Registry. En la parte de registros de nuestro negocio podemos especificar un contrato de cumplimiento para la ICANN de forma que el reclamo de

cumplimiento provenga del contrato de cumplimiento que designamos.

No tenemos esa capacidad en la parte de registradores de nuestro negocio. Tenemos entendido que hace un tiempo esto se iba a revertir. ¿Cuándo podremos actualizar el [RADER] de forma que podamos designar un contrato de cumplimiento específico para ustedes?

MAGUY SERAD:

Gracias, [Brad]. Estamos esperando con ansias una actualización de esa naturaleza para las partes contratadas.

Para saber la fecha de actualización para [RADER] te diría que te contactes con Mike Zupke o tu gerente de participación. No tengo esas fechas disponibles pero hay una hoja de ruta sobre el progreso de nuestro equipo de ventas como una solución corporativa por la cual [RADER] estaría disponible en el equipo de ventas y también eventualmente en el departamento de cumplimiento.

Así que por favor comunícate... Estoy buscándolo en el público. En este momento hay una incompatibilidad de horarios por lo que no pudimos tener a nuestras contrapartes con nosotros hoy pero eso debería estar disponible con Mike Zupke.

JENNIFER SCOTT:

Tenemos otra pregunta en línea nuevamente de Mick Zucks de Afiliadas. "La especificación 10 del RA detalla un número de verificaciones EPP que han de ser llevadas a cabo por la ICANN regularmente, lo cual no está ocurriendo todavía. ¿Hay un estimado sobre cuándo comenzará este monitoreo adicional?".

También responderé esta pregunta. Es verdad que la especificación 10 tiene ciertos umbrales con respecto a las verificaciones EPP. La ICANN monitorea de forma proactiva ciertos requerimientos técnicos del acuerdo de registro y tiene una herramienta de monitoreo automatizada en marcha que generará ciertas alertas cuando no se cumplan estos umbrales. Creo que tendremos más información sobre eso mañana en nuestra sesión cerrada de registro donde daremos más información sobre la herramienta de monitoreo de la ICANN, las alertas y comunicaciones que se enviarán a los operadores de registros cuando se cumplan ciertos umbrales de esa especificación.

PAM LITTLE:

¿Puedes ir a la dispositiva 47 por favor? Siempre me interesa ver las tendencias y las estadísticas de gráfico circular. Si mis cálculos son correctos el gráfico circular suma más de 100%. ¿Podrías explicar por qué es eso? Ocurrió lo mismo con el gráfico circular que se presentó en la reunión ICANN 52. Este suma 106 y el de la reunión ICANN 52 suma 113. Gracias.

JENNIFER SCOTT: Gracias por señalar eso. Cuando extraemos las métricas de nuestro sistema de reclamos algunos de ellos son sobrantes de períodos de tiempo previos que pueden o no haber sido cerrados durante ese período. Por ejemplo, este gráfico comprende el período que va de enero a mayo de 2015 por lo que algunos reclamos pueden estar abiertos en nuestro sistema desde diciembre y no han sido cerrados. Por el contrario, algunos pueden seguir abiertos a fines de mayo en vez de cerrados. Puede no sumar un 100% del volumen de reclamos.

PAM LITTLE: Perdón. ¿Esto no se trata de la categorización sobre tipos de reclamos? Por lo tanto la suma total debería ser 100.

JENNIFER SCOTT: Es verdad pero se basa en el volumen de reclamos.

PAM LITTLE: Pero un gráfico circular debería sumar 100%, ¿no? No importa. Pueden averiguarlo y si tienen alguna otra actualización me lo comunican. Gracias.

REG LEVY: ¿Puedes ir a la dispositiva 21 por favor? En ambas de estas hay un código para registro inválido. ¿Pueden darnos un poco más de contexto sobre qué significa y por qué? . . . Supongo que significa que el reclamo era sobre un registro que no existe entonces ¿por qué son tantos? Porque es impactante.

JENNIFER SCOTT: Esto es similar a los códigos de TLD inválido, estos tipos de reclamo son para abordar obligaciones en el acuerdo de registro nuevo pero podemos recibir reclamos sobre registros a los que no aplica esta obligación.

REG LEVY: Gracias.

OWEN SMIGELSKI: Puede parecer magnificado porque algunos de los reclamos de registros tienen un volumen mucho menor en comparación con, por ejemplo, inexactitud del WHOIS. Por lo que si hay cinco reclamos parecería que es un 40% sólo porque hay tanta cantidad.

STEPHANIE DUCHESNAU: Vemos reclamos que están señalados como inválidos y están siendo filtrados por la ICANN. ¿La ICANN también tiene un código para cuando el reclamo llega al registro pero resulta que no hay ningún problema entonces una resolución no es realmente necesaria?

JENNIFER SCOTT: Sí tenemos códigos de resolución donde señalamos que el operador de registro demostró cumplimiento o si había un problema real a solucionar el registro ya lo ha solucionado.

STEPHANIE DUCHESNAU: Estoy preguntando sobre algo un poquito distinto. En el momento en que el reclamo llega al registro ya sea que haya algo realmente necesario o que tal vez el reclamo no debería haber sido presentado en primer lugar y eso es separado.

Estoy preguntando algo un poco distinto. Una vez que llega a resolverse ya sea que se haya separado, que realmente se requiera de una acción para resolverlo o tal vez fue un malentendido que el reclamo fuera presentado en primer lugar y no fue necesario tomar ninguna acción para que el caso se cerrara.

JENNIFER SCOTT: En los casos en los que no tenemos suficiente información la ICANN sigue investigando el problema. Frecuentemente enviamos una consulta en vez de una notificación y la ICANN los trata de forma distinta ya que no hay un problema relacionado con cumplimiento conocido. Aquí simplemente le estamos haciendo al operador de registro una consulta para que nos proporcione más información.

Si resulta que esa información es satisfactoria para el reclamo y para el [control] de cumplimiento de la ICANN utilizaremos un registro que demuestre el tipo de código de cumplimiento.

También puede ocurrir que nunca debería haber sido enviado. Por ejemplo, como decía el caballero que está a tu lado, la información [inaudible] no estaba en el portal GDD. A eso le llamamos un problema de la ICANN.

Si miran la diapositiva aquí tenemos algunas métricas sobre el número de reclamos en el espacio de registros clasificadas según tipo de reclamo. A la derecha verán una columna para problemas de la ICANN. Así que para los reclamos procesados durante el período que va de enero a mayo de 2015 en el espacio de registros parece que hay cinco que no deberían haber sido enviados debido a un tema interno de la ICANN. Pero el resto eran o notificaciones o consultas que o fueron cerradas antes de enviar la primera notificación al operador de registro. O si no fueron cerrados luego de la primera notificación eran reclamos legítimos, investigados y revisados por la ICANN.

JORDAN BUCHANAN:

Esa diapositiva respondió perfectamente mi pregunta que era si estaban haciendo seguimiento... Es genial que estén haciendo seguimiento a los problemas de la ICANN. Creo que el número es sorprendentemente bajo pero por ahora voy a confiar en ustedes hasta que tenga más información para confirmar mi instinto.

MAXIM ALZOBA:

Maxim Alzoba, esta vez para [inaudible]. Tengo una pregunta sobre quiebras. ¿Cuál fue la naturaleza de los reclamos? ¿Alguien afirmó que [inaudible] quiebra o cuál fue la razón?

JENNIFER SCOTT:

Tenemos una categoría para aquellos operadores de registros que terminen siendo insolventes; los mismos tienen que notificar a la ICANN que ya no pueden continuar con sus servicios de registro

debido a problemas financieros. En este caso la ICANN procesó dos de ellos que nunca llegaron al operador de registros para profundizar la investigación.

MAXIM ALZOBA:

La pregunta era cuál es el mecanismo por el cual estos casos se abren. Fueron informados por terceros que pueden ser [inaudible]. ¿Les estaban enviando informes financieros sin razón? ¿Cuál fue la razón para abrir los casos?

JENNIFER SCOTT:

Perdón. No recuerdo si estos vinieron de terceros pero la ICANN también monitorea blogs, medios de comunicación y recibe reclamos de terceros. Por lo que podrían haber sido generados a partir de noticias sobre un operador de registros teniendo dificultades financieras.

STEPHANIE DUCHESNAU:

Querría saber si es posible ver en el cierre del reclamo cómo se codifica porque creo que todos estamos un poco sorprendidos con las cinco estadísticas para lo que se clasifica como un problema de la ICANN.

MAGUY SERAD:

¿Puedes hablar un poco del tema? O podemos retomarlo en la sesión de mañana.

STEPHANIE DUCHESNAU: Una vez que un reclamo se resolvió tenemos todos estos códigos de estado y lo podemos ver aquí en el informe pero cuando un reclamo individual se cierra puedes ver cómo la ICANN está registrándolo en tu sistema si el operador de registros del reclamo individual supiera cómo está siendo clasificado tal vez con la ayuda de una entrevista o algo similar.

MAGUY SERAD: Así que recibimos... Bien.

JENNIFER SCOTT: El correo electrónico que envías al final cuando dice que está cerrado puede tener el código.

MAGUY SERAD: Gracias por la sugerencia. Si pudiera parafrasear lo que creo que escuché que dijiste. En la notificación de cierre a la parte contratada te gustaría saber la razón por la que fue cerrado. ¿Es correcto?

STEPHANIE DUCHESNAU: Sí, exactamente. Cómo se clasifica aquí, la razón por la que se cierra.

MAGUY SERAD: Bien. Ayer recibimos solicitudes similares en algunas de las sesiones de las partes interesadas en la que estuvimos presentes. Analizaremos

eso y veremos qué significa implementar esto porque tenemos que ver cuál es la implicación en el sistema y el tiempo y te responderemos.

Mientras tanto, si hay un reclamo específico que está siendo cerrado y quieres más información al respecto por favor envía un correo electrónico a compliance@icann.org porque cuando un reclamo se cierra queda archivado. No lo vemos en el sistema actual que tenemos.

Por lo que si tienes un seguimiento adicional a un reclamo cerrado para más información o preguntas por favor envía un correo electrónico a compliance@icann.org y haremos el seguimiento contigo. También para la próxima reunión de la ICANN esperamos tenemos alguna actualización sobre fraseología de cierre para acompañar a la notificación de cierre. Gracias.

JENNIFER SCOTT:

Tenemos más preguntas en línea. La próxima es de Michael Flemming, consultor de Brights. "Con respecto a los registros que publican contacto de uso indebido en un sitio web de registros, ¿el contacto de uso indebido debe utilizar las palabras exactas "contacto de uso indebido" o puede estar especificado como "gerente de uso indebido"? Por problemas por favor contactar a, etc. Supongo que hay varias formas en las que un registro puede especificar cuál es el contacto de uso indebido en el sitio web, ¿pero hay un requisito exacto sobre cómo debe ser especificado? El acuerdo de registro no especifica exactamente cómo debe ser especificado el contacto más

allá de establecer cuáles detalles de contacto (nombre del contacto, correo electrónico, etc.) deben ser brindados".

Responderé esta pregunta también. Los requisitos de contacto de uso indebido requieren la dirección postal y asociada con la misma la designación del rol. Por lo tanto, no tiene por qué especificar el nombre de una persona pero puede decir algo como "gerente de uso indebido" para utilizar el ejemplo que utilizó Michael. Pero los detalles del contacto de uso indebido deben estar... Debe ser claro que se brindan con el propósito de recibir reclamos de uso indebido.

Hay otra pregunta de Alan Woods, Rightside. "Quiero aclarar algo, Maguy mencionó que reportemos al departamento de Cumplimiento cuando creamos que hay un problema de la ICANN involucrado (ciertamente, los informes de auditoría). Pero digamos que una notificación de cumplimiento o una consulta se cierra por una razón que en definitiva es un problema de la ICANN sin un informe formal de parte del registro, ¿esto se toma en cuenta en las métricas?".

MAGUY SERAD: Gracias por la pregunta, la respuesta es sí.

HOMBRE NO IDENTIFICADO: [inaudible] de [KNET]. En realidad esta es una pregunta de uno de nuestros registradores chinos porque no han podido [inaudible]. Están demasiado lejos. Recibieron una notificación del [equipo] de Cumplimiento sobre información inexacta del WHOIS. Por lo que contactan al revendedor para que el revendedor contacte al

[registrator]. ¿Pero solicitan la respuesta luego de la corrección?
[inaudible] proporcionan evidencia de la comunicación.

Pero en China nos comunicamos mayormente por teléfono celular. Reciben un teléfono celular para corregir la información. ¿Necesitan registrar todo para proporcionar evidencia, por ejemplo, como [inaudible]? Eso es un problema.

OWEN SMIGELSKI:

No hay una forma especificada en la que un registrador o revendedor tiene que contactar a un registrario. Puede ser por mensaje de texto, llamada telefónica, Skype, de cualquier forma. Sólo necesitamos una forma de verificar que eso ocurrió. Si es una llamada telefónica necesitamos ver la hora, la fecha, el número al que se llamó, si fue el registrador o revendedor y la naturaleza de la llamada. Sólo eso. No necesitamos una grabación o algo por el estilo. Sólo precisamos algo para mostrar cuándo ocurrió y quién está involucrado.

HOMBRE NO IDENTIFICADO:

¿En el caso del teléfono tomamos una foto del teléfono celular para [inaudible] el tipo de comunicación? Bien.

JENNIFER SCOTT:

Tenemos otra pregunta en línea, nuevamente de Michael Flemming. Quiere hablar sobre la de pregunta acerca de informes financieros. "Si la ICANN se enterara por las noticias sobre un operador de registros que tiene problemas financieros o un tema similar, ¿la ICANN le

enviaría una consulta al operador de registros sobre su capacidad de operar como un registro? Sé que no hay trato especial con el Cumplimiento Contractual pero asumiría que si la respuesta es sí entonces la ICANN le pediría lo mismo a una marca TLD que apareció recientemente en las noticias por un tema financiero".

Como dije antes, Cumplimiento Contractual monitorea blogs, los medios de comunicación y las noticias buscando algo que podría en potencia ser un problema relacionado con cumplimiento. Verificamos eso. Validamos la información. Si necesitamos recurrir al operador de registros para obtener información adicional utilizaremos una consulta.

Por ejemplo, en el caso de esos dos reclamos por quiebra en las métricas de registros allí, esos nunca se enviaron al operador de registros. No consideramos que eso fuera necesario. Pero si hay un caso claro de un problema relacionado con cumplimiento enviaremos una notificación y lo tomaremos a partir de ahí.

Hay otra pregunta en línea de Michael Flemming. "¿Sólo hay necesidad de proporcionar los detalles de contacto y especificar que se brinda el contacto para que se traten reclamos de uso indebido? ¿Usar las palabras "uso indebido" y especificar el contacto me generaría un reconocimiento o sería interpretado por la ICANN como especificar que el contacto es por uso indebido?".

Creo que la pregunta que está haciendo en relación al contacto de uso indebido es si tiene que especificarse que es sobre uso indebido y la respuesta es sí. La misma información de contacto puede ser utilizada

para otros contactos pero tiene que haber un contacto específicamente identificado para recibir reclamos por uso indebido.

En cuanto a la dirección postal debe haber por lo menos una designación del rol, como gerente de uso indebido, asociada con la dirección postal para recibir por correo informes de uso indebido. Espero que eso responda tu pregunta.

JORDAN BUCHANAN: ¿Podemos ir a la diapositiva 20? Esta gráfica de los SLA dice... Antes que nada, ¿algunos de los reclamos de los SLA son generados por los sistemas de monitoreo de la ICANN o son todos generados por terceros?

JENNIFER SCOTT: Muchos son generados por el monitoreo técnico de la ICANN.

JORDAN BUCHANAN: ¿Supuestamente entonces no son los de TLD inválido?

JENNIFER SCOTT: Correcto.

JORDAN BUCHANAN: A pesar de eso parece que los reclamos universales que reciben pertenecen a sólo tres categorías aquí, supongo que eso significa que alguien está reclamando... Hay muchos reclamos de TLD inválido. No

se proporciona la evidencia necesaria por lo que ni siquiera lo enviaron al proveedor del registro ni el registro solucionó el problema. ¿Eso significa que no hay instancias en las que el registro estaba en cumplimiento previamente a... Nunca pasó que la violación de los SLA reportada en realidad no ocurrió?

JENNIFER SCOTT:

No puedo decir que eso es correcto porque no tengo todas las métricas aquí pero, como mencionó Owen antes, pueden haber tan pocos reclamos que parece que hay muchos tipos de reclamos de TLD inválido.

Por ejemplo, el otro código de resolución más alto puede ser el registro que demostró cumplimiento. No tengo esa información conmigo ahora pero basándome en mi conocimiento la mayoría de los reclamos en esta categoría que sí llegan al operador de registros son por violaciones de cumplimiento reales dado que los requisitos de los SLA son bastante claros sobre cuándo hay una violación.

JORDAN BUCHANAN:

Mi última pregunta de seguimiento es, si estoy interpretando esto correctamente, reciben por lo menos tres veces más reclamos de terceros de TLD inválido comparados con los que generan las propias herramientas de monitoreo internas de la ICANN. ¿Pueden aclarar el volumen de los reclamos de TLD inválido... Hay algún tercero con sistemas automatizados que les está enviando reclamos inválidos o

sólo hay muchas personas confundidas sobre lo que se supone que es esta categoría?

JENNIFER SCOTT:

En este caso creo que las personas están utilizando el formulario incorrecto de reclamo. Como sugeriste están confundidos. Puede ser sobre un TLD como un TLD heredado en cuyo caso no se aplican los SLA del acuerdo de registro nuevo. Puede ser una variedad de cosas.

STEPHANIE DUCHESNAU:

Voy a replantear y preguntar sobre una reunión anterior porque hay reclamos que vienen de terceros y reclamos que vienen de la ICANN. ¿Sería posible obtener estadísticas sobre cuáles están siendo generados por la ICANN en comparación con los que vienen de terceros? Sé que hemos preguntado lo mismo en reuniones anteriores.

MAGUY SERAD:

Gracias, Stephanie. La respuesta sigue siendo la misma. Hoy en día con la herramienta actual no tomamos la información de esa manera pero lo hemos incorporado como requisito adicional cuando recurrimos al equipo de ventas.

HOMBRE NO IDENTIFICADO:

La pregunta sobre su monitoreo de blogs acerca de estabilidad financiera. Blogs [inaudible] que establecen que [inaudible] tenían que pagar honorarios por cosas financieras. Como vemos en la URL

que Pam Little mencionó en el chat, Alan dijo que no hay [inaudible] formales pero según tengo entendido tienen que abrir los casos ustedes mismos. ¿Estoy en lo correcto? Porque son cargos financieros y alguna violación de la ley. Formalmente tienen derecho a investigarlo y tal vez a pedirles que cambien de gerencia o cierren TLD.

JENNIFER SCOTT:

Sin hablar directamente de nada de lo que hemos procesado durante la fase [informal] confidencial puedo reiterar que la ICANN monitorea blogs y está al tanto de cierta información que aparece regularmente en ellos. Por lo que si tu preocupación es que tal vez un operador de registros está incurriendo en una violación de su contrato te recomendaría que presentaras un reclamo.

HOMBRE NO IDENTIFICADO:

¿Entonces es selectivo?... Monitorean una vez y no [inaudible] porque era utilizado mucho. Era más que sólo blogs. Y si dicen que algunos de los registros fueron investigados y [inaudible] no fue investigado, ¿se trata de una selección de opciones que quieren o no hacer? ¿Hay algo que no entendemos?

JENNIFER SCOTT:

Creo que me estás pidiendo que entre en detalles sobre el criterio de la ICANN para decidir si algo que es monitoreado se convertirá en un reclamo que irá a un operador de registros. Todo lo que puedo decir al respecto es que se determina según cada caso individual. Si de verdad tu preocupación es que la ICANN no está al tanto de algo que te

parece es un problema de cumplimiento te recomendaría que presentaras un reclamo al respecto.

MAGUY SERAD: Reg, un segundo. Veo que Maxim está diciendo que no con la cabeza. ¿Maxim?

MAXIM ALZOBA: ¿El tema es, eso significa que alguien tiene que presentar un reclamo formal para que comiencen a investigar un hecho establecido? Porque lo pueden verificar... Claro que fue una de las decisiones. No son sólo blogs.

MAGUY SERAD: Déjame parafrasear tu pregunta. ¿Tu pregunta es si la ICANN requiere de un reclamo formal para investigar? Si hay un problema y estás al tanto de él sí, por favor presenta el reclamo. Si descubrimos algo durante el proceso de monitoreo o análisis haremos un seguimiento basándonos en la información que tenemos. Estás asintiendo. Para la cultura estadounidense eso es un sí. ¿Respondí tu pregunta? Bien, seguiremos luego.

La razón por la que estoy insistiendo con Maxim es porque es un colaborador excelente y responde oportunamente. Por eso le estoy dando más tiempo. Ahora sí, Reg.

REG LEVY: Creo que sé la respuesta a esta pregunta pero para continuar con lo que dijo Maxim, ¿si se presenta un reclamo formal a través del sistema de seguimiento de reclamos el denunciante recibe una respuesta sobre por qué la ICANN cerró ese reclamo?

JENNIFER SCOTT: Sí. Si se da el caso en que la ICANN ya ha analizado el mismo tipo de reclamo simplemente dirá que hubo un reclamo idéntico. Pero en primera instancia el primer denunciante recibirá una explicación sobre por qué el reclamo fue cerrado.

REG LEVY: ¿Entonces el denunciante recibe una razón por la que el reclamo fue cerrado pero la persona sobre la que se reclamó no?

JENNIFER SCOTT: Actualmente así está configurado nuestro sistema. Hemos intentado ampliarlo para implementar algo de automatización. En ciertas circunstancias, como decía Maguy, si desean más información siempre pueden responder a compliance@icann.org.

REG LEVY: Gracias.

YASMIN OSMER: [inaudible] de [inaudible] Registry Services. Sólo quiero hacer un comentario sobre las métricas que están siendo registradas. Es genial

que ahora estén presentando tipos de reclamos porque indican las consultas que se envían que no culminan en un problema de cumplimiento con los operadores de registros.

Mi comentario es sobre la forma en la que expresan esta información a la comunidad en general, específicamente al GAC. Me gustaría pensar que cuando presentamos información... Y es genial para nosotros ver los volúmenes porque nos indica cuánto están manejando realmente. Pero me gustaría pensar que cuando el departamento de cumplimiento está informando al GAC y a la comunidad en general [inaudible] interesados en saber si los operadores de registros son buenos actores, que el informar se enfoque en los tipos de reclamos y no necesariamente en los volúmenes porque creo que los volúmenes presentan una versión desalineada sobre si estamos o no en cumplimiento mientras que los tipos de reclamos demuestran que hay reclamos y un número bastante alto de esos reclamos indican que los operadores de registros realmente están en cumplimiento.

MAGUY SERAD:

Gracias por tu pregunta y comentario, Yasmin. Como ves en esta diapositiva que tenemos, basándonos en la retroalimentación que recibimos de las partes contratadas en la reunión ICANN 52, queríamos reflejar eso. Nunca fue nuestro propósito mostrar... Simplemente queremos informar. Esta comunidad espera transparencia por lo que comenzamos a informar y continuamos evolucionando y mejorando nuestros informes.

Este gráfico aquí también es parte del panel mensual que publicamos. Lo que intentamos hacer en nuestra actualización trimestral es proporcionar un poco de perspectiva, especialmente en las áreas que son delicadas para la comunidad y dar un poco más de explicaciones.

Pero si encuentras otras oportunidades en las que te gustaría que profundizáramos o aclaráramos lo estás viendo desde una perspectiva distinta. Intentamos ponernos en los distintos aspectos y unidades constitutivas con los que trabajamos. Pero si estamos pasando por alto un mensaje especial por favor házmelo saber personalmente y me voy a asegurar de que trabajemos contigo para aclararlo. Gracias.

JORDAN BUCHANAN:

Estoy seguro que la respuesta a esto va a ser no pero tal vez sea un experimento mental útil. Me di cuenta ahí que el tipo de reclamo más común fue el de acceso a archivos de zona. Me da curiosidad, hubo algo de discusión con la ICANN sobre establecer una cantidad de tiempo específica que los registros tienen para responder. ¿Han intentado verificar el tiempo de respuesta real de los registros y qué porcentaje de ellos cumpliría con un nuevo umbral propuesto de tiempo específico?

Por ejemplo, si la ICANN estableciera que necesitan responder en 10 días o similar y verificaran los datos existentes sobre esos reclamos de acceso a archivos de zona y vieran que la mayoría son personas que reclaman luego de 3 o 30 días, ¿qué porcentaje sería resuelto dentro del nuevo umbral? Eso sería útil para que las otras partes de la

organización se den cuenta cuál debería ser el umbral para estar informados de los datos de cumplimiento.

JENNIFER SCOTT:

Como dijo Jordan, el acuerdo de registro no tiene un período de tiempo especificado para procesar solicitudes de acceso a archivos de zona de parte de terceros. La respuesta corta es no, la ICANN no ha emprendido ningún tipo de análisis estadístico basado en los reclamos que hemos recibido. Creo que eso sería difícil porque algunos de los operadores de registros no tienen una póliza temporaria fija para abordar estos reclamos o procesar las solicitudes. Pero sí le prestamos atención a la comunidad en la última reunión de la ICANN cuando expresaron su preocupación por recibir notificaciones relacionadas con solicitudes de archivos de zona que todavía no habían sido procesados ya que no había una cláusula en el contrato que requiriera cierto período de tiempo.

Así que ya no enviamos notificaciones sino que hacemos consultas, le preguntamos al operador de registros cuándo tratará esta solicitud.

JORDAN BUCHANAN:

Creo que estoy intentando verlo desde un ángulo un tanto distinto y plantear ¿hasta qué punto podemos utilizar los datos de cumplimiento para contribuir a informar a revisiones futuras del acuerdo u otras formas en las que las partes que incurren en incumplimiento de la ICANN puedan interactuar con los registros para que podamos tomar decisiones inteligentes?

Tal vez si lo verificaran verían que recibimos muchos reclamos pero resulta que el 80% del tiempo en diez días los registros han respondido basándose en lo que encontraron en su proceso de cumplimiento. Esa información podría ser útil para que la GDD dijera "Si vamos a generar un umbral tal vez diez días es razonable porque capturaría la gran mayoría de la actividad existente".

MAGUY SERAD:

Gracias por la pregunta y el comentario. Sí informamos a esfuerzos de políticas y de nuestro grupo de trabajo, incluso al equipo que está preparando cualquier tipo de enmienda o cambios del contrato. Tenemos nuestros... Hacemos seguimiento a algunas de las oportunidades. Analizamos los datos y trabajamos a partir de ahí ya sea para proporcionar una mejora o una recomendación a distintos lugares.

Estamos cerrando la sesión. ¿Tenemos a Adobe?

JENNIFER SCOTT:

La última pregunta de Adobe es de Constantine de .MUSIC. Constantine [Rusos] de .MUSIC. "Mi pregunta es sobre la creación de requisitos mínimos para reclamos válidos de uso indebido que está siendo discutido con el departamento de cumplimiento de la ICANN. ¿El departamento de cumplimiento de la ICANN consideraría un umbral de requisitos mínimos basándose en solicitudes de baja abrumadoramente altas en contra de un nombre de dominio? Por ejemplo, un dominio que recibe más que 10.000 solicitudes de baja

basadas en informes de transparencia salientes de Google. Si fuera así, ¿se abriría un período público de comentarios o un proceso para ofrecer dichas recomendaciones directamente al departamento de cumplimiento de la ICANN para su consideración?"

MAGUY SERAD:

Gracias por tu pregunta, Constantine. De hecho esta pregunta se hizo en la sesión de partes interesadas de registros, creo que tú la hiciste. Si no es molestia, me disculpo por pedirte esto, vamos a responder esta pregunta mañana en nuestra sesión de difusión de registros y si no puedes concurrir te responderemos por correo electrónico. La razón es que tenemos que dejar esta sesión. Hay otra a continuación.

Gracias a todos por estar aquí con nosotros esta mañana. Les agradecemos por su retroalimentación y participación. Que disfruten el resto del día.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]