
DUBLÍN – Revisión de la implementación del Programa de nuevos gTLD: Discusión sobre el informe

Lunes, 19 de octubre de 2015 – 17:00 a 18:15 IST

ICANN54 | Dublín, Irlanda

KAREN LENTZ:

Buenas tardes a todos. Gracias por estar con nosotros en este día largo. Vamos a continuar con la revisión del programa de nuevos gTLD en las distintas áreas. Esta vez nos vamos a centrar en lo que llamamos la revisión de la implementación del programa de cubre muchas áreas relacionadas con la operación y ejecución y el manejo de todas las solicitudes de los nuevos gTLD.

Yo soy Karen Lentz, directora de operaciones e investigación de políticas de la ICANN. Lidero muchas de las revisiones relacionadas con el programa. Aquí en el estrado, en la mesa, está Russ Weinstein, Cristina Flores y Christine Willett, todos los cuales son en realidad los cerebros detrás de la implementación y operación exitosa del programa. Ellos se ocupan de una gran cantidad de solicitudes a través de un procedimiento muy complejo. Ellos dos comentaron gran parte de sus experiencias en el informe del que vamos a hablar hoy.

El informe del que estamos hablando fue publicado para comentario público en septiembre y el objetivo de la sesión es

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.

ofrecer informes de retroalimentación sobre este informe, ver cuáles son las lecciones aprendidas, etc. Voy a empezar dándoles información general y después Christine Willett va a hablar acerca del abordaje que tomó el equipo para hacer la revisión. Después Russ y Cristina Flores van a hablar acerca de las lecciones aprendidas más importantes. Vamos a hacer todo esto bastante rápidamente porque queremos terminar con tiempo para preguntas y respuestas, así como también comentarios.

Como dije, este informe ya está abierto a comentarios públicos hasta el 7 de diciembre de este año. La idea es que todos ustedes compartan sus ideas y comentarios con nosotros y entre todos. Les pedimos que a medida que continuamos hablando sobre este informe y sobre estos temas, envíen sus comentarios durante el periodo de comentario público porque es importante a medida que atravesamos todo este debate recibir sus opiniones porque nos va a resultar difícil recordar todo lo que hablamos acá en Dublín. Nos resultaría muy útil que sus comentarios queden registrados.

Pasamos a la próxima diapositiva. Para establecer el contexto para este proyecto en particular, el informe es uno de los varios aportes que debatimos y que se le dará al equipo de revisión que se reunirá para analizar la competencia, confianza y elección de los consumidores en relación con el programa de

nuevos gTLD. Esta revisión tiene varias áreas que se les pide que consideren. Una de ellas es la que está resaltada en azul: efectividad del proceso de evaluación y solicitudes. Al personal se le pidió que analizase estos temas, que compiláramos los datos que tenemos y que identificáramos toda la información que hemos recibido hasta el momento y que la pusiéramos a disposición del equipo de revisión para que pudieran comenzar su análisis.

El llamado a voluntarios para el equipo de revisión se publicó hace un par de semanas. Está abierto hasta octubre y la revisión será realizada por voluntarios, por miembros de la comunidad, que serán quienes conformen ese equipo. Creo que con esto ya establecí el contexto y ahora le doy la palabra a Christine.

CHRISTINE WILLETT:

Hola a todos. Soy Christine Willett. Antes de que Cristina y Russ entren en mayor detalle sobre el informe quisiera darles información general sobre cómo abordamos esta revisión. Fue una revisión realizada por personal de la ICANN. Fue el personal quien participó en la implementación del programa de nuevos gTLD, también miembros del personal que trabajaron en el desarrollo de la guía del solicitante. También recibimos aportes de los paneles de evaluación que participaron en la ejecución del programa.

¿Por qué fue una autoevaluación? Esta revisión está centrada en la implementación de la guía del solicitante y el personal fue el que llevó a cabo, impulsó esa implementación y por eso nos pareció que era un buen punto de partida. Fue un gran esfuerzo durante los últimos tres años para asegurarnos de que capturáramos todas las lecciones aprendidas sobre la marcha a medida que ejecutamos e implementamos el programa. Resumimos todo esto en este informe después de mucho debate.

Los aspectos que se analizaron en este informe incluyen las métricas, las opiniones de los participantes... Recibimos mucha retroalimentación de los participantes sobre la marcha, acerca de lo que funcionó, lo que no funcionó, sistemas, herramientas, procesos y también incluye observaciones de los miembros del personal, los paneles y los distintos proveedores que participaron en la implementación y operación del programa.

Analizamos seis dimensiones cuando consideramos la implementación del programa: eficiencia, efectividad, aspecto equitativo, capacidad de predicción, seguridad y estabilidad. Así es como está alineado con la política y las guías de implementación. Verán que estos son hilos, temas que surgen en el informe. Son los temas y aspectos comunes que se analizaron. Si no tuvieron la oportunidad de leer el informe de 210 páginas, está organizado de esta forma. Básicamente hay

ocho capítulos. Están muy alineados con los capítulos de la guía del solicitante, con algunos agregados. Empezamos con el procesamiento de solicitudes, que es todo el proceso de presentación de solicitudes, las herramientas que utilizamos, la evaluación de la solicitud, los procedimientos de objeciones pasando a la resolución de controversias, los múltiples procedimientos de resolución de controversias.

En el capítulo cinco nos referimos al proceso de contratación y la transición a la delegación y nos parecía que el programa de apoyo a los solicitantes era un aspecto importante del programa que requería su propio foco y ese es el capítulo seis. Además, nuestros instrumentos de operación continuos, las cartas de crédito, los acuerdos de custodia, también nos llevaron mucho tiempo y energía durante el proceso del programa y por tanto también le dedicamos un capítulo a eso. Finalmente resumimos todo con observaciones generales de la gestión del programa. Esta es la forma en que está estructurado el informe. Si no pueden leer las 207 páginas les digo que hay un resumen ejecutivo de siete páginas con una lista de tres páginas con los resultados en la parte posterior del informe como anexo. Aquellos de ustedes que podrían leer 10 páginas, quizás puedan usar eso como punto de partida.

Habiendo dicho esto le voy a dar la palabra a Russ. Russ y Cristina nos van a hablar acerca de las lecciones aprendidas.

Una vez más, queremos pasar a la parte de feedback, de retroalimentación, así que tengan paciencia a medida que vamos hablando sobre los resultados. Si ya leyeron el informe les pido disculpas pero vamos a hacer una descripción general de las secciones y las observaciones.

RUSS WEINSTEIN:

Tal como dijo Christine, en el documento identificamos 48 lecciones aprendidas. Hoy vamos a hablar acerca de las más importantes en mayor detalle ya que no podemos leer las 48. Es importante saber que no todas las lecciones aprendidas sugieren un cambio de curso o una corrección de curso. Algunas son simplemente observaciones que nos pareció que era importante subrayar frente a la comunidad. Reconocemos cambios en políticas, que los cambios en las políticas antes de la próxima ronda podrían afectar los significados de estas correcciones pero no se van a utilizar en este proceso de desarrollo de políticas.

Las lecciones aprendidas se dividen en tres categorías, podríamos decir. Tenemos aquellas para las cuales ya tenemos un marco y pensamos que simplemente hay que hacer algunos ajustes operativos que van a mejorar la implementación. Tenemos otra categoría en la que tenemos algunas ideas de mejoras pero simplemente hay que mejorarlas un poco antes de

que el personal de la ICANN y la comunidad puedan hacer algo al respecto y después algunas ideas que son guías para la comunidad. No significa que tienen que ser políticas, podrían tener que ver con la guía de implementación para algunas áreas donde sería bueno que haya debate en la comunidad.

El capítulo uno tiene cuatro temas principales, cuatro secciones principales. El formato de la solicitud, priorización, comentarios sobre la solicitud y solicitudes de cambio. Esto no encaja exactamente en el módulo 1 de la guía pero tenía sentido incluirlo acá en el informe. En el formulario de solicitud surgieron dos temas principales en este análisis. Uno es que la estructura de la solicitud era texto libre, básicamente. Esto creaba muchos datos no estructurados y generaba desafíos tanto para la comunidad que revisaba solicitudes de otras personas como para la ICANN y los evaluadores que tenían que hacer revisiones oficiales de las solicitudes, catalogarlas y luego utilizar esa información para otras cosas como contratos, etc. Tuvimos algunas ideas al respecto para mejorar esto pero probablemente requiera mayor desarrollo por parte de la ICANN y mayor colaboración con la comunidad.

El otro aspecto en cuanto al formulario de la solicitud es que hay que crear cuentas de usuarios. El sistema inicial imponía algunas limitaciones al respecto en cuanto a cómo se unían las cuentas con las solicitudes. En general la gente presentaba

solicitudes. En general la gente presentaba solicitudes a través de subsidiarias, grupos de empresas o la empresa matriz o consultores y la cosa puede llegar a ser bastante confusa para algunos solicitantes. No hace falta que se lo diga a ustedes, los usuarios, pero obviamente esto es algo que queremos mejorar. Ya lo estamos haciendo con las partes contratadas a medida que vamos reestructurando algunos sistemas. Por lo tanto, esta es una de estas cosas operativas que vamos a ir mejorando.

La priorización. Terminamos utilizando otro abordaje. En la guía se mencionan otros mecanismos pero este es el que definimos después de la participación de la comunidad cuando recibimos esas casi 2.000 solicitudes. En general, la retroalimentación sobre priorización fue muy positiva. Tuvimos algún problema en diciembre de 2012. Los paneles están trabajando en esto desde que se presentaron las solicitudes, por lo tanto tuvimos que hacer un retrabajo allí para recategorizar la prioridad, establecer nuestro cronograma y aclarar las preguntas a tiempo. La lección que aprendimos acá es que si iba a haber priorización, tenemos que hacerlo más temprano en el proceso para no perder el tiempo posteriormente.

Comentarios sobre la solicitud. El objetivo de esto era que fuera una herramienta para que los miembros de la comunidad pudieran hacer comentarios sobre las solicitudes, los solicitantes, la ICANN, los evaluadores... Para que pudieran

todos dar sus perspectivas. En términos generales recibimos más de 12.000 comentarios, a través del foro de comentarios de solicitudes. Sin duda hubo algunas limitaciones con respecto a las herramientas como límites de caracteres o la imposibilidad de enviar adjuntos, archivos adjuntos. Algunas cosas eran funcionalidades mientras que otras eran más bien bugs. En algunos casos la funcionalidad no era adecuada y el diseño no era el correcto. Tenemos algunos usos anticipados de la herramienta. Por ejemplo, cuando viene una solicitud de cambios tenemos que poder permitir comentarios sobre esos cambios.

Cuando se publicaron los compromisos de interés público también surgieron estos problemas y queremos que la herramienta sea fácil de utilizar, entender cuáles son los comentarios que vienen. Esas son las lecciones aprendidas y la idea sería entender mejor los requerimientos de comentarios de la comunidad, saber para qué los quieren utilizar, cómo los quieren utilizar y así vamos a poder utilizar una herramienta que va a ser más adecuada para esto.

En cuanto a solicitudes de cambio, esto ya lo mencioné anteriormente. Los solicitantes deben notificar a la ICANN cuando hay problemas con las solicitudes. Hay distintas razones pero terminamos recibiendo muchas más solicitudes de cambios que lo esperado. Algunas se debían a cosas imprevistas

como los compromisos de interés público, el problema de colisión de nombres, el asesoramiento recibido del GAC y la ICANN creó soluciones para ese asesoramiento.

Muchas veces el proceso se extiende y esto genera cambios, cambios de negocio normales, directores, rotación de personal, etc. Cambian los puntos de contacto. Terminamos procesando muchas solicitudes de cambios y no era lo que habíamos previsto. No habíamos previsto ese volumen. Tuvimos que adaptarnos sobre la marcha y diseñar procesos para adaptarnos a esto. Reconocemos, para aquellos de ustedes que hacen esto, que es un trabajo que lleva mucho tiempo y hay formas de hacerlo más eficiente en el futuro.

El otro aspecto es que había distintas clases de cambios, tal como mencioné. Todos eran cambios importantes. El grado de importancia varía y el grado de consideración también varía. Nosotros diferenciamos algunos cambios que requieren comentarios públicos, periodos de espera antes de la implementación, etc. Probablemente hay un trabajo adicional que podríamos hacer para acelerar algunos de estos procesos en el futuro.

Evaluación de la solicitud. En primer lugar voy a hablar de la similitud de cadenas de caracteres. El objetivo de esta revisión era reducir la confusión, ver las similitudes con otros TLD,

nombres reservados... El criterio en la guía del solicitante era bastante limitado ya que limitaba la similitud visual, la probabilidad de similitud visual, entonces cuando el panel hizo una revisión vio que había una gran coincidencia de muchas cadenas de caracteres que eran exactas. Había dos pares que eran confusos y dos que potencialmente podrían ser variantes. Obviamente este era un tema de gran debate cuando surgieron los resultados y bastante tiempo después de que surgieran los resultados. Cosas como el concepto de paralelismo o de singularidad, o categorías de cadenas de caracteres y cómo podrían llegar a ser confusas pero no visualmente.

Me parece que hay que ver si la comunidad está buscando un resultado diferente. Si así fuera, tendríamos que buscar una guía diferente. Podría ser política o podría ser una guía de implementación.

Luego los IDN, este es un gran tema que también aparece durante todo el proceso de evaluación. Creo que la lección clave que aprendimos acá es que hay mucho trabajo que se está haciendo en el espacio de IDN en este momento, en la comunidad. La próxima ronda debería aprovechar ese trabajo. El LGR de alto nivel. Se está considerando ahora un LGR de segundo nivel, reglas de generación de etiquetas de segundo nivel, y esto es algo que tenemos que tener en cuenta para la próxima ronda.

Evaluación de servicios de registros y servicios técnicos. Antes hablé acerca de este proceso de solicitudes que es una cuestión de preguntas y respuestas. Un formulario que describe la configuración técnica, teórica y las capacidades, tratando de demostrar las capacidades a través de propuestas escritas básicamente. El objetivo era establecer un campo de juego parejo para las nuevas empresas que ingresaron en el mercado y los TLD nuevos deberían poder hacer esto. Lo que observamos es que la mayoría de los solicitantes involucraban 1 de 50 back ends técnicos. Las evaluaciones propiamente dichas se volvieron bastante redundantes debido a esto.

Pensando en evaluación de servicios de registros y evaluación técnica, Probablemente hay trabajo que se puede hacer, distintas opciones que quisiéramos explorar con la comunidad para ver cómo podemos hacer que esta revisión sea más eficiente y robusta.

Finalmente, la evaluación financiera en esta sección. Una vez más, el abordaje de preguntas y respuestas tenía por objetivo lograr distintas clases de empresa pero el criterio de evaluación ha funcionado bien con las distintas entidades corporativas que presentan solicitudes. En algunos casos, los solicitantes utilizan subsidiarias y tienen la parte financiera vacía porque es una empresa que representa a otra, por ejemplo. Tenemos que

analizar en mayor profundidad este aspecto de la evaluación financiera y esto creo que es el fin de la sección de evaluación.

CRISTINA FLORES:

Gracias, Russ. Hablando del informe, como mencionó Christine, con respecto al procedimiento de resolución de objeciones y disputas. La guía del solicitante daba un proceso para presentar objeciones formales para diferentes áreas: objeciones de cadena de caracteres, objeciones de la comunidad, etc. Recibimos 263 objeciones. Casi todas han sido finalizadas hasta el momento. Hay un proceso casi finalizado. Un tema en particular que hemos identificado para considerar en futuras rondas es la cuestión de las apelaciones. La guía del solicitante no incluía un procedimiento de apelaciones para las objeciones en ninguno de los procesos, ni evaluación, ni prioridad de la comunidad.

Algunas partes expresaron su preocupación acerca de los resultados de las objeciones mediante los mecanismos de la ICANN que están disponibles en todo los procesos de la ICANN. No son específicos del programa de nuevos gTLD. La lección aprendida aquí es que estas preocupaciones deberían ser revisadas para informar cualquier desarrollo en las rondas futuras sobre este tema.

El comité de nuevos gTLD y el programa de nuevos gTLD, el NGPC, al revisar este mecanismo de responsabilidad aprobó un mecanismo de revisión para dos con problemas con las cadenas de caracteres que han resultado tener resultados específicos. Para las próximas rondas esta va a ser una opción que se puede considerar con un mecanismo de revisión o de apelación diferente.

El capítulo 4 del informe discutió el modelo para la guía del solicitante sobre el tema de la resolución de controversias. Creo que todos en esta área están familiarizados con el tema de la resolución de controversias. Las solicitudes para códigos de escritura similares o confusos podrían llevar a una controversia de que una sola de las solicitudes podría delegarse. Los dos procesos definidos en el modelo para la guía son evaluación de prioridad de la comunidad, una solicitud en la que la solicitud se puede designar como basada en la comunidad y se evalúan contra un conjunto de criterios predefinidos para ganar ese conjunto. Ese es el primer proceso.

La ICANN en el caso en que no hubiera una solicitud de la comunidad o no hubiera una prevaleciente, la ICANN alienta a la auto-resolución pero donde los solicitantes no pueden resolverlo entre ellos, hay lo que se llama una opción de último recurso de la ICANN que es un mecanismo de subasta facilitado por la ICANN.

Comenzando con CPE, la ICANN y el CPE implementaron procesos para asegurar que la evaluación fuera justa y consistente. Vamos a hablar en detalle después en el informe. Mostramos cómo dar guías por adelantado. Hemos aceptado unos comentarios de revisión. Ha habido bastante feedback sobre el proceso y como este fue un nuevo concepto, en esta ronda de solicitudes, el concepto fue dar la prioridad basados en un conjunto de criterios. Las lecciones aprendidas aquí son que debería revisarse esto.

Pasando al segundo elemento de esta diapositiva, consideraciones de la comunidad, nos lleva a la última lección aprendida que mencioné, que el concepto de la comunidad es algo que existe más allá del modelo 4 de la guía del solicitante. Es parte del procedimiento de objeciones también sobre el tema de las objeciones de la comunidad. Esta es un área en la que la junta de la ICANN recibió de los comités asesores y también identificó como un tema que era apropiado para discusión de políticas. En el desarrollo de futuras rondas, esta sería la dirección que se debería tomar para poder seguir avanzando.

El tercer elemento de esta diapositiva es con respecto a la subasta de último recurso de la ICANN que describí antes. Lo que hemos observado es que la manera en que se estaban administrando las subastas, por así decirlo, era consistente con la intención de ser de último recurso. La amplia mayoría de las

controversias se resolvían mediante retiro de las solicitudes. De las 233 controversias que se identificaron, hoy más de 200 han sido resueltas y solo 13 pasaron por la subasta facilitada por la ICANN. Es un porcentaje muy pequeño en general. Para este caso creemos que hay un sistema que funcionó, sirvió su propósito, y eso es algo que incluíamos en las rondas futuras. Podemos replicar esto con un mínimo tiempo de desarrollo.

Por último, el último elemento, los retiros, no es exactamente una parte del modelo 4 de la guía del solicitante. Lo incluimos aquí porque creímos que estaba incluido en el concepto de auto-resolución. La guía del solicitante anticipó que habría una necesidad de retiros de solicitudes pero no definió otro mecanismo para pasar una solicitud a un estadio final. El concepto de retiro de una solicitud implica que el solicitante debe comenzar ese proceso, iniciar el retiro y luego la ICANN puede dar una devolución porque todos los solicitantes, antes de contratar con la ICANN, pueden recibir una devolución.

Si el proceso no avanza hasta la finalización, hemos visto que algunas solicitudes no se están retirando aún cuando ya no son elegibles para continuar con el programa. La lección aprendida aquí es que en otras rondas se debe considerar desarrollar un proceso en el que la ICANN pueda pasar las solicitudes a un estadio final e iniciar una devolución sin que necesariamente el solicitante impulse el proceso.

Devuelvo la palabra a Russ para el capítulo 5.

RUSS WEINSTEIN:

En primer lugar voy a hablar del proceso de contratación. Es un proceso del acuerdo general de registro. El objetivo, volviendo a la política, era brindar predictibilidad, dando un contrato base antes del pedido de solicitud. Hicimos esto sin embargo debido a algunas cuestiones que se pronosticaron. Se requieren algunas enmiendas y algunas actualizaciones del contrato varias veces antes de llegar a un estadio más constante. El objetivo obviamente es predictibilidad al solicitante para seguir trabajando en esa línea, entendiendo en primer lugar que muchas cosas pueden ocurrir, tal vez procesos de desarrollo que sean más acordados al inicio.

El segundo concepto del que queríamos hablar aquí era que en esta ronda hubo un par de diferentes tipos de solicitantes calificados. Algunos de esos solicitantes tenían relaciones con cómo se acordaban sus contratos, algunos no. Por ejemplo, la comunidad estaba obligada a la especificación 12. Se desarrolló durante el programa pero luego se creó la especificación 13, las exenciones al código de conducta. Las solicitudes geográficas no tenían un requerimiento específico con respecto a las cadenas de caracteres de nombres geográficos. Eso es lo que debe volver a la comunidad. ¿Debería haber tipos diferentes de

solicitudes? En ese caso, ¿qué requerimientos deberían aparecer en cada uno de esos tipos de solicitud?

Esta diapositiva es sobre la transición al proceso de delegación. También se enfoca en el proceso de predelegación. Las solicitudes se evalúan en una base individual. En ese sentido estamos haciendo una prueba de predelegación cada vez sobre el TLD. La amplia mayoría de las solicitudes nuevamente provenían de este pool mucho más pequeño de proveedores de la ICANN.

Una de las cosas que el PDT no cubrió fue la escalabilidad en los TLD. Eso fue parte de la evaluación que deberíamos analizar en el futuro. Luego también deberíamos analizar qué pruebas son apropiadas para nivel de cada TLD y qué pruebas podrían lograrse a nivel de infraestructura a nivel de back end.

Finalmente, hay una serie de pruebas entre las pruebas de predelegación donde hay autocertificación, donde se presentan ciertos documentos y habría que ver si estos documentos de autocertificación deberían transformarse en pruebas más operativas porque algunas certificaciones, como ya dije, son útiles, pero habría que ver qué se puede hacer con esas certificaciones. El solicitante debe pensar cómo podemos reestructurar el PDT un poco para que sea más eficiente para la evaluación de las solicitudes y también hacerlo más sólido.

CHRISTINE WILLETT: Volviendo al capítulo 6, proporcionar acceso incluía el componente de asistencia financiera y el componente no financiero. El primer elemento aquí es la subutilización. La junta de la ICANN decidió que habría un fondo semilla de dos millones de dólares para los solicitantes que cumplieran los criterios de este programa de apoyo a los solicitantes. Finalmente recibimos tres solicitudes de apoyo financiero y una de ellas cumplía con los criterios y recibió la asistencia.

En cuanto a la utilización, podemos ver que los fondos fueron subutilizados y dado esto, la lección aprendida es que los desafíos para ser un operador de registros deben examinarse aún más para determinar cómo el programa puede mejorarse y para mejorar la utilización de los fondos que se asignen en el presupuesto para esto. Con respecto a los criterios y los procesos utilizados para el programa de apoyo a los solicitantes, este programa de apoyo a los solicitantes tuvo lugar en... No era parte de la guía del solicitante. En realidad estaba en una vía separada pero vinculada. Ocurrió antes que las otras evaluaciones. No tuvo el beneficio de las lecciones aprendidas del resto de las evaluaciones.

Para las rondas futuras lo que identificamos aquí es algo que podría mejorar para que aprovechemos las lecciones

aprendidas en las otras evaluaciones para que utilicemos las mejores prácticas y seamos lo más transparente posible.

El capítulo siete fue sobre el instrumento de operaciones continuas. Un instrumento financiero con el objetivo de financiar las operaciones en el registro en el caso de que fallara el TLD. La revisión de los instrumentos de contenido operacional se incorporó en el proceso de evaluación como parte de la evaluación de capacidad financiera. También se evaluaría en el momento de la contratación. La ICANN tiene algunos desafíos en la revisión de estos instrumentos. Vamos a ver algo en detalle en el informe. Un par de estas mediciones que podemos ver es que casi todos requirieron cambios y el 20% requirieron más de tres modificaciones antes de este momento.

Obviamente hay un cierto nivel de carga administrativa para los solicitantes y para la ICANN también en cierto grado. Para las rondas futuras las lecciones aprendidas aquí son que deberemos revisar este proceso del instrumento de continuidad operacional y revisaremos también todo el concepto y veremos si hay una manera diferente en que se pueda financiar un evento.

Le devuelvo la palabra a Russ.

RUSS WEINSTEIN:

Casi terminamos aquí. La última área de la que voy a hablar es la gestión de programa que cubre varios temas y aspectos diferentes. En primer lugar, voy a hablar de los sistemas. La lección aprendida aquí es que la ICANN intentó comenzar con el desarrollo de sistemas al inicio de la implementación del programa. Sin embargo, a medida que la guía del solicitante continuó avanzando, esto implicó un desafío a los diseñadores, a medida que cambiaba el sistema. La lección aprendida aquí sería dar más tiempo o el tiempo adecuado para un desarrollo apropiado. Otra lección aprendida es que en algunos de los otros procesos que se implementaron pudimos implementar programas beta para asegurarnos de que las cosas funcionaran de la manera en que queríamos antes de la implementación. Tendríamos que ver cómo esto se puede implementar en el futuro.

Otra lección aprendida es esperar lo inesperado e incluir flexibilidad dentro de nuestros sistemas para tener más agilidad de la que tenemos hoy. En el área de la coordinación de proveedores de servicio en el transcurso del programa desarrollamos y mejoramos el procedimiento de la ICANN para administrar a los proveedores de servicios de la ICANN. En algunos casos fueron aplicaciones de back office, cómo podíamos hacer... Lo más difícil fue aprender el aspecto de la transparencia para la comunidad. Deberíamos tener

procedimientos de publicación, documentación. Todas estas directivas las deberíamos tener publicadas al inicio. Lo fuimos haciendo a medida que iba avanzando el proceso. Lo último aquí es que debemos continuar mejorando esta responsabilidad y transparencia, como por ejemplo publicar las declaraciones al inicio.

Con respecto a la gestión financiera, los honorarios de solicitud y otros que debieron pagarse fueron antes de que se hiciera el desarrollo general del programa. Creo que una operación detallada es un requerimiento para determinar si esta tarifa de 185 dólares era correcta o si debería ajustarse esta tarifa, cómo se debería organizar el cronograma de devoluciones, etc.

Con respecto a las comunicaciones, hubo muchas comunicaciones en base a este programa. Como todos ustedes han experimentado, hubo un esfuerzo importante antes del lanzamiento del programa para tratar de lograr conciencia y luego toda la comunicación que hicimos mediante la implementación para que la gente supiera dónde estaba en el proceso, qué era lo que venía, cómo prepararse, etc. La lección aprendida aquí fue tratar de que esta difusión sea más coordinada y más simple para los solicitantes para que puedan continuar en el proceso y también utilizar el equipo de participación de partes interesadas global de la ICANN más aún para esta implementación.

Ahora, con respecto al servicio al cliente, en ICANN el servicio al cliente en la implementación del programa ahora comenzamos con un centro de servicio al cliente que operaba casi exclusivamente en Los Ángeles y ahora tenemos un equipo de soporte a nivel global. Creo que la terminología es un equipo que opera 24/5 en tres oficinas en el mundo en diferentes idiomas. Poder aprovechar esto desde el inicio por supuesto habría sido mucho mejor para la comunidad de los solicitantes.

En este estado estamos. Puedo devolverle la palabra a Christine.

CHRISTINE WILLETT: Gracias. Este es nuestro resumen de este informe. Podemos recibir preguntas ahora. ¿Rubens?

RUBENS KUHL: Mi pregunta es sobre un tema que no se ha mencionado que es las preguntas de aclaración. En primer lugar, nunca llegamos a ver las preguntas de aclaración que se envían a los solicitantes y las respuestas aun cuando esas preguntas se publican entonces no podemos evaluar, por ejemplo, si las preguntas fueron lo suficientemente claras como para que la gente las entendiera porque no sabemos cuáles son las preguntas de aclaración. No he visto ninguna mención reciente de este tema porque las preguntas de aclaración se mencionan durante el proceso de

solicitud pero de repente desaparecen al final. Mi pregunta es por qué esto no se está mencionando, por qué las preguntas de aclaración todavía no se están publicando.

CHRISTINE WILLET: Russ, ¿podrías responder?

RUSS WEINSTEIN: Gracias, Rubens, por la pregunta. Creo que hay un par de respuestas para esa pregunta. Una de ellas la escala de las preguntas aclaratorias. Esa fue una de estas cosas imprevistas en el proceso de desarrollo de nuestros sistemas. No podíamos adaptarnos a la publicación masiva de las preguntas y respuestas. Por otra parte, la mayoría de esas preguntas, de hecho, eran preguntas no públicas. Creo que es así. Esto lo hizo complicado de compartir y cuando las respondíamos, no éramos conscientes de que esto se iba a publicar y por lo tanto no notificábamos a la gente que esto se iba a publicar pero es algo que tendremos que tener en cuenta en el futuro, al ver cuál es el alcance de las preguntas aclaratorias y ver si deberían publicarse, tanto la pregunta como la respuesta.

RUBENS KUHL: Más del 80% de las preguntas aclaratorias que yo recibí eran para preguntas públicas así que no estoy de acuerdo con esa evaluación.

CHRISTINE WILLETT: Todo el informe habla sobre las preguntas aclaratorias. Si quiere leer el informe, en él hay información sobre las preguntas aclaratorias aunque estoy de acuerdo en que seguramente hay espacio para mejorar en este sentido. Hubo debate acerca de si esas preguntas aclaratorias deberían publicarse o no. Hay algunos desafíos en ese sentido y potencialmente también tenemos que ver si las respuestas deberían ser públicas o no. Si no leyó el informe, por favor, léalo para tener más información sobre este tema.

SUSAN PAYNE: Hola. Tengo una pregunta sobre el alcance de este trabajo. Es una revisión de la implementación y ustedes dicen que están evaluando la implementación de la guía y no de la guía del solicitante propiamente dicha. En el segundo párrafo usted habló acerca de la resolución del personal y de la junta de la ICANN y el hecho de que la guía del solicitante tiene que ver con la implementación. Mi pregunta entonces es por qué decidieron no revisar si la guía, propiamente dicha, implementaba la política de forma adecuada y no solamente los pasos

subsiguientes. Es decir, cómo fue implementado esto por el personal.

CHRISTINE WILLETT: Gracias, Susan. Tiene razón. La revisión de la guía y la revisión de la comunidad se tradujeron las políticas del programa. Ese fue un primer paso. Después esta revisión se centra en la implementación operativa de esa guía. Mencionamos los aspectos tanto de la política que pensamos que se beneficiarían con una mayor aclaración como también los aspectos de la guía que podrían beneficiarse ya que mejoraría la implementación operativa si hubiera mayor claridad en la guía. Ese fue el abordaje que tomamos. Karen, ¿quisieras agregar algo?

KAREN LENTZ: Gracias, Christine. Quisiera agregar que creo que su pregunta apunta a lo siguiente: ¿Hay una evaluación de la guía del solicitante según el asesoramiento de la política de implementación? Eso se trabaja en la GNSO que identifica problemas y que potencialmente inicia debates sobre qué pasó en esta ronda y de aquí en adelante.

JORDAN BUCHANAN: Hola, Jordan Buchanan, de Google. Tengo dos preguntas. La primera es la siguiente. Creo que hay algunos lugares, pocos, en

el documento donde básicamente asumen que la implementación futura estará basada en rondas. Por ejemplo, el debate de la priorización y también el de las controversias. Se está pensando en cómo sería el proceso, un proceso continuo luego de un proceso basado en rondas... ¿Cómo afectaría esto a las implementaciones futuras? ¿Lo están considerando?

CHRISTINE WILLETT:

Gracias, Jordan. Sí, a los fines de la simplicidad en la comunicación utilizamos el término ronda pero sí. En caso de que haya aprobación y apoyo para que sigamos con rondas futuras, hablamos acerca del potencial de métodos continuos para aceptar solicitudes en forma continua y no solamente en rondas específicas con siete años entre una ronda y la siguiente. Simplemente no tenemos un término todavía para designar esto pero sí.

JORDAN BUCHANAN:

Mi siguiente pregunta es si ustedes consideraron esto, entonces sería útil quizás ver cuál es el punto de vista del personal con respecto a si esto complicaría o simplificaría las cosas, o ambas cosas, pero sería bueno entender qué ganaríamos y qué perderíamos con ambos abordajes desde el punto de vista operativo. Es una sugerencia, simplemente.

CHRISTINE WILLETT: Considerando los debates en la GNSO, el trabajo potencial de política, todas las revisiones que están teniendo lugar, suponemos que habrá un potencial para cambios importantes en la guía del solicitante o en la implementación de esta ronda o en la política. Es problema que tengamos que tener otra ronda en la que se implementaran todas estas políticas y procedimientos y a partir de allí podríamos prever pasar a un modo de aceptación de solicitudes continuo, pero sí, tendríamos que ver cómo podemos documentar esto.

JORDAN BUCHANAN: Gracias. Estoy de acuerdo totalmente. Creo que sería necesario tener por lo menos tener un proceso más de ronda. Mi segunda pregunta es la siguiente. Akram mencionó en la actualización de GDD que el proceso actual con la ronda nueva es difícil. Ustedes ya mejoraron muchas cosas, muchos procesos, y ahora los están desactivando. Quisiera saber en qué medida el proceso de hacer esos procedimientos en forma preliminar interactúa con todo esto, cómo vamos a poder hacerlo en el futuro y quisiera saber cuáles son las cosas que podemos hacer para asegurarnos de que, en primer lugar, usemos las lecciones que ustedes aprendieron y, en segundo lugar, no perdamos esa experiencia

operativa que ustedes fueron adquiriendo en los últimos años cuando pasemos a utilizar estos procedimientos.

CHRISTINE WILLETT:

Sí, si bien queremos terminar con esto rápidamente, hay otras actividades, mecanismos de responsabilidad que al parecer demoran un poco las cosas. El programa ya está previsto para el año fiscal 2017. Tendremos personal para apoyar al programa durante este periodo y posteriormente, sea cual sea el tiempo que se necesite, pero hay algunos aspectos del programa que todavía no se están ejerciendo todavía ahora. Aplicación, evaluación, evaluación técnica, financiera... en gran parte está completa excepto por algunas otras evaluaciones. Las objeciones también. Hay dos objeciones que quedan. Trabajar con esos proveedores de servicio, con esos paneles, el esfuerzo en la próxima ronda, ya sea en dos años o en cinco años, sería volver a trabajar con las empresas para que hagan ese trabajo.

Yo diría francamente que cuanto más tiempo pase entre rondas, más probable es que toda esa experiencia que se fue adquiriendo se pierda. Por lo tanto, estamos dedicando muchos esfuerzos a documentar. No solo lo documentamos sobre la marcha sino que además estamos dedicando más esfuerzos para documentar lo que hicimos, cómo lo hicimos. Todas las lecciones aprendidas que están en el informe son lecciones

aprendidas a nivel interno. Estamos tratando de documentar todo para retener eso en la medida de lo posible pero al igual que todo lo demás, si uno lo ejercita esto en forma periódica, uno termina reinventando la rueda en cierta medida.

KRISTINA ROSETTE:

Hola. Tengo dos preguntas. La primera es la siguiente. Creo que a mí me resultaría útil por lo menos entender un poco más o que el personal me explique un poco más cuál fue el proceso cuando hablaron de un tema particular y luego decidieron si pasa a nivel de lección aprendida o no. Por ejemplo, en la parte de objeciones hay un debate y una referencia al hecho de que muchos solicitantes tenían preocupaciones importantes con respecto a los altos cargos que cobran algunos proveedores. Esto no se traduce en una lección aprendida. Hay otras cosas que no necesariamente son cosas que la comunidad deba considerar como lección aprendida. Quisiera que me explicaran un poco mejor qué es lo que hace que algo suba a nivel de lección aprendida.

CHRISTINE WILLETT:

El proceso fue el siguiente. Francamente, la gente que estaba en el programa, que estaba más cerca de la función, comenzó con un trabajo preliminar, entrevistó a grupos multifuncionales, a los miembros de este panel y a muchos otros colegas que

trabajaron en el programa durante el proceso de desarrollo de políticas. Hicimos torbellino de ideas, hablamos de lo que funcionó, lo que no funcionó, qué escuchamos de la comunidad. Miles de horas. Miles de horas en reuniones. Empezamos con la versión preliminar. Tuvimos una sesión con torbellino de ideas, capturamos esas ideas. Después... No sé, Cristina, ¿cuántas versiones preliminares tuvimos para cada capítulo? ¿Decenas?

Diría que hubo mucho de arte, se pondría considerar. Volviendo a su punto, ¿qué es lo que terminó en la categoría de lecciones aprendidas? Lo que incluimos ahí tenía mucho que ver con lo que nosotros pensamos que era adecuado, era algo que teníamos que comentar. Nosotros no somos los que dicen: “Tiene que haber políticas sobre algo” o “Debería haber política” o “Podríamos tener un beneficio operativo, una mejor implementación si tuviéramos esta política”. Tratamos de subrayar esto. Aquellos casos en los que pensamos que habría un potencial de mejora en la implementación o nos planteamos si los solicitantes obtendrían mejores resultados con algo, en ese caso tratamos de subrayarlo.

La intención no era dejar nada fuera. Nuestro proceso estuvo basado en lo que nos parecía que era adecuado comentar y esa es la razón por la cual también lo publicamos para comentario público, porque nos dimos cuenta de que teníamos una perspectiva limitada y queríamos que la comunidad también

comentara, la comunidad general de la ICANN, como también los solicitantes. Queríamos que comentaran acerca de lo que funciona y lo que no funciona.

KRISTINA ROSETTE: Esto me lleva muy bien a mi segunda pregunta. Los fines de comentarios públicos es correcto decir que lo que quizás le resulta más útil al personal es pensar que quizás haya otras lecciones o que quizás se puede abordar una lección de forma diferente. Es decir, la pregunta es: ¿Es cierto esto? En segundo lugar, considerando que este informe va a ser un aporte al equipo de revisión de CCT, ¿piensan ustedes que habrá otra versión preliminar u otro informe basado en los comentarios públicos? ¿O el equipo de revisión simplemente recibirá el informe y un resumen de los comentarios públicos?

CHRISTINE WILLETT: Gracias, Kristina. Todos los comentarios son bienvenidos. Específicamente si hay lecciones aprendidas, queremos saberlas. Si hay algún aspecto de la implementación que no cubrimos, también queremos que nos lo digan. Si piensan que lo hicimos mal, por favor, queremos compartir todo eso. Tuvimos debates acerca de si compartir este informe y el análisis de los comentarios públicos con el equipo de revisión y terminamos en que dependerá de cómo son los comentarios públicos.

Dependiendo del alcance y la naturaleza, es posible que necesitemos por lo menos publicar una versión final que incorpore estos comentarios y que refleje de forma exacta los comentarios de la comunidad. Nos parece que eso es razonable.

No sé si habrá una segunda versión antes de la versión final. No sé si tiene sentido desde el punto de vista de los tiempos del equipo de revisión. Pero sí, la idea es incorporar lo que nos dice la comunidad en el informe.

RUBENS KUHL:

En la revisión de los procedimientos de objeciones noté que analizaron el proceso de decisión y resultado y quizás haya espacio para hacer una revisión de las objeciones pendientes. Hay algunas objeciones específicas de personas que podrían tener una objeción y que no lo hicieron y quizás esto es algo que debamos considerar.

CHRISTINE WILLETT:

Gracias. ¿Susan?

SUSAN PAYNE:

Mi comentario tiene que ver con lo que acaba de decir Kristina. Reconozco que esto habría hecho que el informe fuera aún más largo pero vi el anexo atrás con las lecciones aprendidas. Me

resultó muy útil como punto de partida para saber a qué prestarle atención pero me llevó un tiempo darme cuenta de que muchos de los temas tratados y conclusiones a las que se llegó no fueron capturadas en las lecciones aprendidas. Por ejemplo, yo estaba tratando de dirigir a un equipo de INTA a determinadas secciones del capítulo en las que quería que se concentraran dado que el informe tiene 207 páginas. No hay lecciones aprendidas en el capítulo cuatro, por lo tanto les dije que no vean el capítulo cuatro pero no es correcto porque tienen que ver la resolución de controversias.

Me parece que habría sido útil tenerlos. Si nos van a dar un resumen de lecciones aprendidas creo que sería útil tener un resumen de alguna de las conclusiones a las que llegaron también y subirlas quizás al nivel de lección aprendida para ayudarnos porque me pareció que esa sección que está atrás del informe es muy útil para concentrarnos en algunos temas pero después me di cuenta de que no servía para lo que yo necesitaba.

CHRISTINE WILLETT:

Gracias, Susan. Muy útil. Lecciones aprendidas, hubo hallazgos, observaciones. Podríamos haber elegido cualquier palabra. Estamos tratando de ser razonables pero gracias por lo que nos dice. Si hay áreas específicas a las que les parece que les

tenemos que prestar más atención o puntos específicos a los que quizás no les prestamos atención suficiente en esa lista, por favor, díganoslo. Nos encantaría que nos los dijeran. ¿Quieren agregar algo?

KAREN LENTZ: Si hay algún comentario, hay micrófonos libres aquí.

CRISTINA FLORES: Gracias.

ORADOR DESCONOCIDO: Acérquese al micrófono, por favor.

ORADOR DESCONOCIDO: Soy [inaudible]. Para las próximas rondas, ¿esperan el mismo procedimiento para los nuevos solicitantes o un proceso simplificado para los que ya son dueños de TLD?

CHRISTINE WILLETT: Hay una serie de revisiones que se están realizando del programa. El GNSO está ocupándose de su propia revisión del programa. Puede haber cambios de política, puede haber cambios en la guía, puede ser que seguramente la próxima ronda va a ser diferente y dependiendo de esa guía de política y

de implementación, eso va a determinar si los operadores de registro existentes van a tener que seguir el mismo camino u otro. Una de las recomendaciones de las que estamos hablando a nivel técnico es acreditar a los proveedores de servicio de registros un concepto que hemos analizado desde el punto de vista de mayor eficiencia y evaluación.

Como mencionó Russ, hay menos de 50 proveedores que realmente están haciendo el servicio de back end para todos los registros. Eso podría ser un cambio. Pienso que va a haber cambios con seguridad con respecto a esta ronda pero no puedo predecir cómo los operadores de registro podrían ser tratados. Mi aproximación es que querríamos crear un ámbito justo pero tendríamos que ver cómo es la próxima ronda. ¿Alguien más quiere hacer alguna pregunta?

CRISTINA FLORES:

Había un par de preguntas con respecto a lo que es y lo que no nuestro objetivo al crear estos puntos de alto nivel. Era para dar una cierta estructura al informe que realmente tiene muchísima información y demasiado para hablar ahí. Los comentarios del público serían muy útiles en ese sentido porque hay muchos temas aquí que hacen que sea difícil. Una vez que se salga a comentario público, va a haber que priorizar esto. Hay muchas cosas en las que se puede trabajar pero los comentarios

públicos nos van a ayudar a determinar si esta área va a tener más impacto porque ha afectado a ciertos procesos, a muchos solicitantes, versus este que es un tema más nicho. Esto va a ser lo que queremos obtener del proceso de comentarios. Gracias.

CHRISTINE WILLETT: Si no hay más preguntas, creo que vamos a levantar la sesión. Gracias a todos. Gracias por leer el informe. Gracias de antemano por sus comentarios en el foro público. Karen, ¿hay más sesiones en esta semana sobre estas revisiones?

KAREN LENTZ: Sí. Tenemos mañana una sesión sobre el estudio de estabilidad de la raíz para los que estén interesados. Van a analizar la metodología para el examen de los programas en el sistema raíz. Eso es mañana a la 1:00. El miércoles a las 8:00 tenemos un taller de datos que se relaciona con las encuestas que ya hemos hecho y esto también se relaciona con el equipo de CCT. Eso es todo.

CHRISTINE WILLETT: Gracias a todos. Que tengan una buena tarde. Disfruten la gala.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]