
ICANN79 | Foro de la comunidad – Sesión de trabajo de actualización a la comunidad de la IANA y el comité permanente de clientes

Miércoles, 6 de marzo de 2024 – 4:15 a 5:30 SJU

CLAUDIA RUIZ:

Hola y bienvenidos a la sesión de la ccNSO, Comité Permanente de Clientes y la IANA. Soy Claudia Ruiz y junto con mi colega Susie Johnson seremos las coordinadoras de participación remota de esta sesión. Por favor, tengan en cuenta que esta sesión está siendo grabada y se rige por los estándares de comportamiento esperado de la ICANN. Durante la sesión, las preguntas o comentarios presentados en el chat solo se leerán en voz alta si se presentan en el formato adecuado tal como se indicó. Si desean tomar la palabra durante la sesión, por favor, levanten la mano en Zoom. Cuando los llamen, los participantes virtuales podrán habilitar su micrófono de Zoom. Los participantes presenciales utilizarán el micrófono físico para hablar. Deberán dejar desconectado su micrófono de Zoom.

La interpretación para esta sesión incluye inglés, español, francés y árabe. Por favor, digan su nombre para los registros y el idioma en el que van a hablar si no hablan en inglés. Para beneficio de los participantes, por favor, digan su nombre para los registros y hablen a un ritmo razonable. Los participantes presenciales podrán tomar un receptor y utilizar sus propios auriculares para escuchar la traducción simultánea. Los participantes virtuales podrán acceder a la

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.

interpretación mediante la barra de herramientas de Zoom. Gracias. Habiendo dicho esto le doy la palabra a Frederico Neves, el moderador de esta sesión. Gracias.

FREDERICO NEVES:

Gracias, Claudia. Bienvenidos a todos. Yo soy Frederico Neves. Soy el vicepresidente del CSC. Los voy a guiar y voy a coordinar esta sesión. Tendremos una breve introducción sobre el CSC. Luego hablaremos un poco sobre los SLA y los procesos de monitoreo. Finalmente voy a hablar desde el punto de vista del CSC sobre los procesos actuales con respecto a lo que estamos haciendo y al cambio que vamos a hacer en el marco para los procesos de los SLA. Vamos a hacer una revisión completa de los SLA, tal como fue recomendado por el proceso de revisión de CSC.

La declaración de misión del CSC es la siguiente. El CSC se propuso durante la transición de la IANA, como pueden ver en los estatutos de la ICANN. La ICANN establecerá un Comité Permanente de Clientes para monitorear el desempeño de PTI en virtud del contrato de funciones de nombres de la IANA y la función de nombres de la IANA y su declaración de trabajo.

La propuesta de transición de la IANA estableció una carta orgánica para el CSC que incluye su declaración de misión. El punto que está aquí es el que aparece en el 17.1 de los estatutos de la ICANN. Estas son algunas de las diapositivas que se prepararon en la etapa posterior a la transición. La junta directiva de la ICANN tiene un contrato con la PTI.

Tal como se indicó hay un proceso de IFR, un servicio brindado por la PTI a la ICANN, y el CSC está aquí como delegado de los principales clientes de la IANA y prepara un trabajo en forma mensual. La siguiente, por favor.

Los miembros del CSC. Hay cuatro miembros con derecho a voto, dos designados por el RySG, dos designados por la ccNSO. Hay un miembro que representa a un ccTLD pero no es miembro de los ccTLD. Actualmente no hay ninguno designado y hay siete coordinadores de enlace. Hasta siete. En este momento hay seis: ALAC, SSAC, GNSO, GAC, el Comité Asesor del Sistema de Servidores Raíz y la ASO. En este momento no hay ningún miembro designado por SSAC. Hay un miembro designado por el coordinador de enlace de la PTI que es Kim y desde octubre de 2023, debido a la rotación de las llamadas que se realizan periódicamente con el CSC, tenemos remplazos designados desde octubre de 2023 para poder ir rotando nuestras llamadas mensuales en distintos husos horarios. Con estos remplazos podemos cubrir las inasistencias en caso de que las reuniones a veces se produzcan a medianoche.

Los miembros actuales que representan a RySG son Rick William y Dmitry Burkov. En el caso de los cc, los representantes son Brett Carr, el presidente, y yo, Frederico Neves. Los coordinadores de enlace son Holly Raiche por ALAC, Milton Mueller por la GNSO, Gloria Katuuku por el GAC, Ken Renard por el Comité Asesor del Sistema de Servidores Raíz y tenemos también un coordinador de enlace para la PTI que es Amy Creamer. La siguiente.

El CSC controla y prepara informes sobre cumplimiento de la PTI con los indicadores del acuerdo de nivel de servicio definidos actualmente en el anexo del contrato con la PTI. Los SLA se desarrollaron durante la transición de la IANA y la mayoría están basados en la recopilación de datos que se hizo en ese momento. Actualmente hay 64 indicadores individuales o SLA que están divididos en siete grupos: Verificación técnica, tiempo de procesamiento del personal, declaraciones de gTLD, procesamiento de las tablas LGR, entre otros. Los SLA están directamente relacionados con los contratos de las funciones de la IANA entre la ICANN y PTI. Este contrato se está revisando en este momento. La siguiente, por favor.

PTI publica mensualmente su informe en un sitio web. Como pueden ver en la diapositiva, hay otras mediciones que se hicieron durante ese periodo. El informe mensual está disponible antes de la reunión mensual del CSC. Lo debaten los miembros del CSC y los miembros con derecho a voto votan antes de que se publique. Aquí pueden ver entonces una muestra de uno de estos informes con un resumen que muestra que se cumplió con el 100% de los SLA.

De acuerdo con el porcentaje de SLA que se cumplieron durante el periodo, en el texto del informe se clasifica como excelente, satisfactorio o necesita mejora. La mayoría de los meses tenemos un desempeño excelente en la PTI. Ocasionalmente hay algún SLA que no se alcanza pero la clasificación en ese caso es satisfactoria porque no suelen ser problemas persistentes y no genera ningún impacto sobre los clientes directos, especialmente sobre los clientes finales. Nunca

hemos tenido un informe con la clasificación de “Necesita mejora” pero figura aquí porque son situaciones que podrían ocurrir en el futuro.

Como dije, hay 64 indicadores. Si no se cumple con uno de ellos, el porcentaje sería 98,4%, tal como figura aquí, en esta diapositiva. Pero si no cumplimos con uno de esos indicadores, el informe debe proporcionar una explicación para saber por qué ocurrió eso. Eso es lo que luego se trata en las reuniones del CSC. Aquí tenemos un resumen del desempeño de PTI desde que se creó. El primero fue en octubre de 2016. Tenemos todos los datos hasta diciembre de 2023. Como pueden ver aquí, la mayoría de los meses el desempeño es excelente.

Cambios en los SLA. En 2018, el CSC y PTI aprobaron un proceso para modificar los acuerdos de nivel de servicio de la función de nombres de la IANA. Así pasó al estado actual en un anexo del contrato. Se modificó un procedimiento para modificar el proceso. El proceso entró en vigencia con la modificación del contrato de función de nombres de la IANA en marzo de 2019.

A la fecha, la PTI y el CSC identificaron tres SLA que había que modificar. Verificaciones técnicas. En esos casos solo se necesita hacer una revisión del indicador. Nuevos SLA para la publicación de tablas de IDN LGR. Esto se agregó. La redefinición de delegación y transferencia de ccTLD, validación y revisiones también. El estado actual de esos cambios de SLA es el siguiente. Ya los tres se finalizaron y están operativos.

Tal como dije al principio de mi presentación, después de la segunda revisión del CSC una de las recomendaciones fue que necesitamos llevar a cabo una revisión periódica de los SLA. Los 64 SLA actuales según se documentó como parte de la transición de la custodia de las funciones de la IANA, que están en vigencia desde 2016. Además de los cambios que mencioné anteriormente, son básicamente los mismos desde el principio.

La segunda revisión de efectividad del CSC, debido a la evolución de la administración de la zona raíz y también se observó una brecha entre el desempeño de la PTI tal como lo medíamos anteriormente y el resultado de las encuestas a los clientes. Se propuso una revisión general de esos SLA. En consecuencia, actualmente nadie es responsable de este proceso de revisión.

IFR analiza el desempeño de este contrato de funciones de los nombres y CSC analiza el desempeño de PTI en relación con esos SLA. El CSC tiene por mandato garantizar el desempeño satisfactorio continuo de la función de la IANA para los clientes directos del sistema de nombres. CSC es la interfaz principal entre PTI y los clientes. La siguiente, por favor, Claudia.

¿Qué es lo que cabe esperar de este proceso? CSC en cooperación estrecha con PTI está desarrollando un marco para realizar una revisión periódica de los SLA. El requerimiento es involucrar a los clientes directos en el proceso. Esta presentación forma parte de este trabajo de difusión externa para involucrar y hacer participar a estos miembros, y el objetivo es modificar el proceso creado en 2018.

Obviamente, PTI e ICANN necesitan ponerse de acuerdo con respecto a los cambios propuestos. Esto se publicará para un periodo de comentarios públicos de por lo menos 40 días en el futuro cercano. CSC, PTI e ICANN necesitan llegar a un acuerdo con respecto a la documentación del proceso revisado, tomando en cuenta los comentarios realizados por la comunidad durante este periodo de comentarios públicos. En este momento el documento está en una versión preliminar. Lo tiene el CSC. Esperamos poder finalizarlo y presentárselo a PTI y posteriormente a la ICANN en los próximos meses.

Creo que esa es mi última diapositiva. Sí. Aquí tengo una lista de recursos online donde pueden encontrar el contrato de funciones de nombres de la IANA, los estatutos que establecen la creación del CSC, la página de inicio de CSC, la carta orgánica, las pautas publicadas de la CSC, los criterios con los que deben cumplir los futuros candidatos a formar parte del CSC. Tenemos dos miembros con derecho a voto cuyos mandatos finalizan en octubre. Será necesario hacer nuevas designaciones. En un caso creo que es posible volver a designar a la persona de la ccNSO y del RySG. Tenemos todos los registros de todas las reuniones. Las reuniones son públicas de modo que todas las reuniones son abiertas. Creo que eso es todo. ¿Alguna pregunta o comentario? Si no hay preguntas, Kim, ¿tiene algún comentario? Si no, Marilia, le doy la palabra.

MARILIA HIRANO:

Voy a poner las diapositivas en pantalla.

KIM DAVIES:

Hola a todos. Marilia y yo vamos a dar juntos esta presentación. Yo voy a empezar y después le voy a dar la palabra a ella. Para los que no me conocen, soy Kim Davies y soy el líder del equipo de la IANA. La próxima, por favor.

Un par de diapositivas ahora. Son 10, de hecho, para darles información actualizada sobre diferentes temas que se están viendo en la IANA que son interesantes para la comunidad de ccTLD. En primer lugar tenemos la implementación de la política de retiros de ccTLD. Ustedes sabrán que la ccNSO llevó a cabo un PDP que resultó en una política que define cómo se retiran los ccTLD después de la remoción de un país de la lista de la ISO 3166. Ahora ya se terminó de implementar esta política. En el sitio web tenemos documentación útil que explica cómo aplicamos la política a nivel operativo y también se brinda orientación sobre esto. El informe de implementación ya está en este sitio. Lo pueden ver en el sitio web de la ICANN.

El último trabajo de operacionalización que tenemos que hacer es ver qué pasa con los casos existentes. El próximo tema es la auditoría anual de seguridad. Todos los años contratamos a un editor externo para que analice cómo implementamos los controles de seguridad en nuestra organización en dos áreas. En primer lugar son los principales sistemas técnicos que utilizamos en relación a las funciones de la IANA y la segunda área tiene que ver con la clave para la firma de la llave. En cuanto a la parte técnica, los auditores hace un par de semanas nos

dieron su informe y lo compartimos con las partes interesadas, los líderes de la ICANN, de los RIR y del IETF.

La auditoría SOC3 todavía se está terminando y va a estar finalizada dentro de uno o dos meses. La auditoría SOC2 es confidencial. No publicamos resultados ante el mundo general. La SOC3 es pública y en general cuando terminamos las auditorías hacemos un anuncio público. El año pasado lo hicimos en mayo. Ese resumen lo vamos a compartir dentro de poco tiempo. Quisiera mencionar en cuanto a la auditoría de seguridad que para el próximo año vamos a hacer un cambio. Vamos a presentar la auditoría de los sistemas de IANA como SOC2 y como SOC3. Esto dará mayor visibilidad pública a los contenidos, algo que no hicimos hasta ahora.

En cuanto a nuestra planificación estratégica quisiera decirles que la PTI, el operador de las funciones de la IANA, tiene un mandato que es desarrollar su propio plan específico en relación a las funciones de la IANA porque así es como pasa con la ICANN. Estamos llegando al final del primer periodo de cinco años y tenemos que empezar a desarrollar el siguiente plan estratégico quinquenal. La junta directiva de la PTI va a participar de un taller muy pronto y empezarán a hablar de este tema. Habrá muchas oportunidades para la comunidad de participar y hacer aportes a ese proceso.

También estamos trabajando en otro tema que es muy importante para la IANA y es el trabajo de implementación en relación al SAC113. SAC113 es el asesoramiento que recibió la junta en cuanto a crear un nuevo TLD para uso privado. Seguramente recuerdan el espacio de

direcciones RFC 1918, lo que utilizan en sus redes domiciliarias. Este es un concepto complementario que básicamente dejaría un TLD específicamente para un fin similar.

Elegimos por ahora .INTERNAL para este fin. Es decir, en sus redes domiciliarias o empresarias, si necesitan identificar un dispositivo o un espacio de nombres de usuarios en ese contexto, si usan .INTERNAL tendrán esa opción.

Finalmente, en esta diapositiva quería hablar de la próxima ronda, la próxima ronda de gTLD. Sé que no es un tema específico de los ccTLD pero la última vez que hubo una nueva ronda de gTLD aumentó muchísimo el tamaño de la zona raíz. Nuestras estimaciones son que en la próxima ronda pasará lo mismo. Cada vez que crece o hay un cambio muy importante en la forma de operar la zona raíz, es un tema que le interesa a la ccNSO. Vamos a mantenerlos actualizados sobre lo que va sucediendo en esta área. Todavía falta la implementación y operacionalización. Lo que tiene que hacer la IANA dependerá de cómo termine siendo la guía del solicitante. Las reglas para la siguiente ronda definirán la forma en que la IANA deberá hacer su trabajo en cuanto a la implementación de todo esto.

Muy bien. Después, en cuanto a proyectos estratégicos, y estos son proyectos que ya teníamos en la planificación como áreas importantes de trabajo para nosotros, áreas clave, primero voy a hablar del sistema de gestión de la zona raíz. En el 2022 lanzamos la plataforma de próxima generación. Ya la mencioné en otras reuniones. Reescribimos totalmente el sistema para que ahora fuera escalable.

Desde que lo implementamos empezamos a trabajar con mejoras funcionales para mejorar la calidad de vida de alguna manera, para responder mejor a los requerimientos de los clientes cuando pedían funcionalidades adicionales. El objetivo principal por ahora. Empezamos con la autenticación multifactorial. Esta autenticación no la tenemos hoy por diversos motivos pero sin embargo tenemos una recomendación de SSR2 que nos pide que lo hagamos y lo vamos a implementar.

Implementarlo a nivel técnico no es demasiado complejo. El desafío de implementación que tenemos se relaciona con implementar procedimientos operativos en cuanto a la forma en que presentamos o emitimos estas credenciales multifactoriales y, lo que es más importante, cómo recuperamos esas credenciales.

La idea de la autenticación multifactor es que agrega una capa adicional de seguridad a la gestión del TLD en la zona raíz porque hay que aportar datos adicionales, ya sea con una aplicación móvil, con un número que vaya cambiando, una clave. Se puede hacer de muchas maneras diferentes. La idea es que es necesario tener esto sí o sí para acceder a la cuenta.

¿Qué pasa si lo perdemos? Si perdemos el teléfono debemos contar con procedimientos para recuperar el acceso a la cuenta. Por supuesto, no podemos decir: “Perdió su teléfono y ya no puede administrar su TLD”. Necesitamos un procedimiento sólido y robusto y es difícil porque en realidad no conocemos la identidad de muchos de nuestros clientes. De muchos de los clientes solo conocemos su cargo,

el nombre de su departamento o división. Creemos que para implementar correctamente esta tecnología debemos establecer una práctica de identificar en forma personal a todos nuestros clientes. Por lo menos los que usan la autenticación multifactor.

Para lanzar este tipo de autenticación debemos implementar un proceso de “Conozca a su cliente”. Cuando una persona pide utilizar esta autenticación le vamos a pedir que se identifique lo suficientemente bien como para, en el futuro, en varios años, si pierden sus credenciales y debemos crear nuevamente esta confianza para que le demos una nueva credencial, podrá probarnos que es la misma persona que identificamos hace varios años.

No somos los únicos que hacemos esto. Los bancos lo hacen, por ejemplo. Muchas industrias de alta seguridad también lo hacen. Estamos trabajando con un consultor externo que nos está ayudando a desarrollar procedimientos y conceptos para que los apliquemos a esta cuestión. Eso es lo que estamos haciendo en este momento porque debemos desarrollar estos procedimientos operativos para lanzar esta nueva funcionalidad. La demora no es técnica sino que tiene que ver con lo operativo.

El siguiente tema es el sitio web de la IANA. Desde hace mucho queremos introducir mejoras en este sitio web en cuanto a su aspecto estético pero también en cuanto a su funcionalidad operativa. Hay muchas oportunidades de mejorar la experiencia con el sitio web de la IANA. Por eso vamos a hacer un llamado a concurso para que un proveedor nos pueda ayudar con esto. Tenemos muchísimas ideas

pero no muchos desarrolladores web en nuestro equipo. Debemos contar con ayuda externa. Espero que tengamos al consultor definido en los próximos meses. Queremos tener esas mejoras en el sitio web dentro de un año o dos. En este momento estamos introduciendo mejoras en la base de datos de la zona raíz. Habrá mejoras aquí más pronto.

Traspaso de la KSK de la zona raíz. Yo hablé de esto en un taller. Si ya me escucharon les pido disculpas por repetirlo. Básicamente estamos viendo de cambiar la KSK de la raíz en un sistema de traspaso. Ya se hizo en 2018. Queremos volver a hacerlo. Esta vez la situación es más compleja porque el hardware específico que utilizábamos son módulos de seguridad de hardware HSM. El proveedor con el que empezamos a trabajar desde el 2010 decidió dejar de fabricar estos equipos. Tuvimos que poner nuestro trabajo en pausa, encontrar un nuevo proveedor y empezar otra vez.

Ya tenemos al nuevo proveedor y estamos listos para empezar con esto en abril. En abril vamos a generar una nueva KSK sobre este nuevo hardware del nuevo proveedor. Así empezará un proceso de dos años que nos debería llevar a que en octubre de 2026 cambie la KSK por segunda vez en la historia.

Finalmente en esta diapositiva tenemos el estudio sobre el cambio de algoritmo de la KSK de la zona raíz. Hasta hoy utilizamos el mismo algoritmo que usamos desde 2010. Cambiar un algoritmo criptográfico enfrenta cuestiones muy específicas que normalmente no

consideramos y simplemente se hace un traspaso sin un cambio de algoritmo.

Sabiendo esto, reunimos un equipo de diseño integrado por representantes de la IANA, de Verisign porque Verisign se ocupa un poco también del mantenimiento de la zona raíz y también expertos de la comunidad en el área de seguridad y otras cuestiones. Ellos nos presentaron una serie de conclusiones preliminares que presentamos a comentarios públicos. El periodo de comentarios públicos terminó a principios de este año y ahora esos comentarios públicos están siendo considerados para preparar el informe final de ese grupo.

Esas conclusiones las vamos a usar no en el próximo traspaso sino en el traspaso posterior al siguiente, que tendrá lugar dentro de tres años después del primero. En esos tres años esperamos que estas conclusiones o hallazgos tengan un impacto. Eso es lo que tenía que decir sobre los proyectos estratégicos y operaciones. Con gusto le voy a dar la palabra a Marilia, que va a hablar sobre otro tema. Las encuestas de la IANA.

MARILIA HIRANO:

Muchas gracias. Hola otra vez. Cada vez que vengo a hablar, hablo sobre el mismo tema. Ahora lo voy a abordar de una forma un poco diferente. Cuando estuvimos en Hamburgo hablamos sobre la encuesta y ustedes respondieron muy bien. La reunión del consejo de la ccNSO tuvo muchísima participación esa vez y les voy a mostrar

ahora los resultados de la encuesta que les presenté en octubre. Antes quería explicarles por qué hacemos estas encuestas en la IANA.

En primer lugar, es una obligación contractual. Está en el contrato de las funciones de miembros de la IANA y también en los SLA que tienen que ver con números. También tienen que ver con la mejora continua establecida en nuestro plan estratégico. Tenemos objetivos específicos que tienen que ver con realizar análisis cuantitativos y cualitativos. Esto incluye auditorías y encuestas.

Les voy a dar un poco de historia. Aquellos que conocen el tema desde hace más tiempo que yo quizá ya lo sepan. En 2012 hicimos nuestra primera encuesta de satisfacción. Esto estaba establecido en el contrato de la NTIA. Después, en 2013 hicimos la primera encuesta preparada por un tercero. Trabajamos con ECHO Research. Seguimos trabajando con esta empresa hoy. Las tasas de participación en esos años eran del 10% promedio. Las tasas de satisfacción siempre eran superiores al 90% todos los años desde 2012 hasta que cambiamos nuestro abordaje.

Al principio era una encuesta de satisfacción de servicio al cliente. Preguntábamos cómo se manejó su solicitud cuando nos pidió que hiciéramos un cambio. En lo que hace al contacto técnico, ¿qué hacíamos? Hacíamos esta pregunta una vez por año. Muchas veces, cuando se recibía la encuesta en octubre el operador del TLD ya no se acordaba de qué caso estaban hablando. Habían recibido muchas solicitudes. Los resultados no nos permitían actuar inmediatamente si es que había un problema.

En 2018, después de la transición de la custodia de las funciones de la IANA, lanzamos una encuesta postticket. Con esta herramienta medimos la satisfacción con la prestación del servicio. Con esa encuesta las tasas de participación mensual llegaron a un promedio del 30%. La tasa de satisfacción todos los meses llegó a un promedio del 90%.

Cuando lanzamos la encuesta en 2018 el foco de la encuesta anual pasó de prestación de servicio a satisfacción con nuestros esfuerzos de relacionamiento. Esta es la encuesta que ustedes completaron en octubre del año pasado. La tasa de participación cayó un poco. Ahora el promedio del 7% pero las tasas de satisfacción siguieron siendo parecidas. Todavía tenemos una encuesta centrada en la satisfacción. Una vez que cambiamos de satisfacción a relacionamiento o participación, cambió la metodología y nos dio 4.0 en una escala de 1 a 5. Ven la metodología explicada aquí.

En 2023 apareció por primera vez el código QR con ese formato. Yo les di tarjetas en Hamburgo, si estuvieron allí, con ese código. También estaba en la diapositiva que podían ver los participantes remotos. Es la primera vez entonces que hacemos la encuesta de esta manera. Aquí está un poco más de información sobre la encuesta anual. Es lo que ustedes verían si comenzaran a completar la encuesta mediante el enlace o el código QR, igual los operadores de ccTLD y gTLD siguen recibiendo un mail para participar.

Hay una serie de preguntas en función de los distintos grupos para la comunidad. Pueden ver que tenemos aquí al [CSE], tenemos a los

consejos de cc y GNSO, operadores de gTLD, operadores de servidores raíz, representantes de la comunidad, registros regionales de Internet. Este año por primera vez también invitamos a las organizaciones de apoyo y los comités asesores a participar. Esto lo hicimos hace una hora. Los líderes de IETF y la comunidad. Desde 2023 tenemos también la posibilidad de tener un segmento general donde los observadores de las sesiones o partes interesadas en la IANA que no necesariamente forman parte de algunos de estos grupos nos pueden dar su opinión con respecto a la sesión en la que participaron o cualquier retroalimentación que quieran compartir con nosotros. Esto comenzó este año también.

Estas son las tasas de participación, año en comparación con año. Como pueden ver, en el CSE hay 12 miembros, incluyendo los coordinadores de enlace. CcNSO, GNSO. Cuando responden tres personas o cuatro personas en un grupo tan pequeño es difícil medir y lograr que sea estadísticamente significativo. Cuando se trata de grupos más grandes que reciben la encuesta por mail, los operadores de ccTLD y gTLD, allí la tasa de participación es más alta que los niveles generales en la industria, que es un 3%. Nosotros tenemos porcentajes más altos que eso todos los años. No está tan mal.

En el caso de los segmentos más chicos o en los grupos más chicos no estamos logrando llegar a todos a los que queremos llegar. Como dije, muchas gracias a la ccNSO porque esto es muy bueno para nosotros. Tenemos 12 de 18 miembros allí. Como dije, lanzamos esta encuesta en 2018. Una vez que resolvemos la solicitud del operador de TLD, el

solicitante recibe un correo electrónico que es un mensaje muy simple. ¿Cómo se manejó su solicitud? Estamos satisfechos. No estamos satisfechos. Por supuesto, esto también le da la opción de explicar si estuvo satisfecho por qué y si no estuvo satisfecho también puede explicar qué pasó en esa solicitud que hizo que no estuviera satisfecho.

El personal hace una revisión de la respuesta y responde de forma bastante inmediata. La tasa de satisfacción mensual se comparte en este enlace que es iana.org/performance. Tenemos tasas de satisfacción bastante altas gracias a todos los clientes que participaron en esta encuesta.

Aquí tenemos algunos resultados. Esto lo lanzamos en diciembre de 2018. El promedio que ustedes ven aquí es para 2019 en adelante. 94%, 33,5% de participación. A lo largo de los años los porcentajes son bastante similares. En 2020 tuvimos la tasa de participación más alta de todos los años. Estábamos todos encerrados conectados online 24 horas por día. La tasa de satisfacción siempre estuvo por encima del 90%, como dije. Algunos años fue muy alta, casi 100%. 97,5% es muy alto. Se mantiene uniforme. Si bien la encuesta era breve y tenía una sola pregunta, esa encuesta también nos daba bastante información, aportes importantes.

Aquí tenemos los grupos que encuestamos desde 2012 y luego la encuesta posterior desde 2018. Ahora estamos trabajando en la encuesta anual. Como dije, los comités asesores de la ASO y los RIR también van a participar. Hablamos de esto con ellos hoy. Vamos a intentar conectarnos una vez más con la comunidad del IETF y con los

líderes del IETF dentro de un par de semanas en Australia porque en realidad no recibimos muchos aportes de ese grupo tampoco cuando lo intentamos en noviembre.

Luego los proveedores entregarán el informe final que incluye la satisfacción con cada tema que figura en la encuesta. Esto ocurrirá en mayo de 2024. Luego la IANA continuará evaluando estos abordajes con encuestas para tratar de aumentar la participación, especialmente en el caso de los grupos más pequeños. Estamos trabajando con el CSC en mejoras propuestas para el ejercicio fiscal 2025. Es decir, cómo podemos mejorar, cómo podemos hacer que estos grupos aporten como la ccNSO. Nuestro objetivo para los próximos meses es este.

Creo que esta es mi última diapositiva. Vamos a intentarlo una vez más. Si todavía no participaron y están aquí en la sala y quieren participar, aquí tienen el código QR. También está en la presentación que voy a compartir con Claudia y que ella subirá al sitio web. Por favor, cuéntenles esto también a sus amigos de los otros comités asesores y organizaciones de apoyo. Realmente se lo agradeceríamos. Esto es todo lo que tenía para compartir. Muchas gracias. Si tienen alguna pregunta para mí, para Kim o para Fred, con todo gusto.

STEPHEN DEERHAKE:

Stephen, de .AS. En nombre del grupo de trabajo del PDP3 sobre retiros quiero agradecerles a ustedes y a su equipo por continuar el camino que nosotros iniciamos en la ICANN ya no me acuerdo hace cuanto tiempo. En nombre del grupo y en nombre de la ccNSO y

también en nombre de los miembros del consejo quiero decirles muchas gracias.

KIM DAVIES:

Muchas gracias. Le agradezco su comentario. El proceso ha sido un proceso de aprendizaje para todos porque fue la primera política de la ccNSO. La comunidad, el personal, la junta directiva, todos están haciendo este proceso por primera vez. Incluso el informe de implementación se redactó hace mucho tiempo. Encontrar dónde estaba fue todo un tema. Cada paso llevó su tiempo pero muchas gracias porque aprendimos mucho y a medida que la ccNSO haga más de políticas seguiremos aprendiendo. Muchas gracias.

FREDERICO NEVES:

¿Alguna otra pregunta o comentario?

STEPHEN DEERHAKE:

Sin relación con mi comentario anterior, usted mencionó un cambio de proveedor. Entiendo que se hizo una evaluación de riesgo o algo así para cambiar hardware y todo eso.

KIM DAVIES:

Básicamente sí. El equipo ha estado trabajando en forma continua por lo menos seis meses en este proyecto. Realmente le llevó mucho trabajo a este equipo porque el cambio de hardware fue algo inesperado. Tiene un impacto significativo sobre nuestras operaciones.

No podemos darnos el lujo de no hacer nada. Tuvimos que atravesar una serie de opciones potenciales y seleccionar la mejor pero para eso primero este equipo que es muy profesional y que es especialista en este tema tuvo que hacer un análisis.

En segundo lugar, la forma en que trabajamos es mediante representantes de confianza de la comunidad. Tenemos 30-40 personas que en general son especialistas en distintas áreas. Durante el proceso de decisiones estas personas participaron en los planes iniciales, en los resultados iniciales. Esto se lo mostramos, lo debatimos con ellos. No terminamos de tomar todas las decisiones y ratificarlas. Hay una reunión de la autoridad de gestión de políticas la próxima semana. Cuando hablo de políticas no me refiero a políticas de la ICANN sino reglas específicas en torno a la gobernanza de claves criptográficas. Creo que la naturaleza de este proceso de evaluación es una evaluación basada en riesgo. Todo el ejercicio de administración y gestión de la KSK también está basado en riesgo pero estamos tratando de minimizar los riesgos a la seguridad de la clave. Esa es la decisión subyacente que está en juego. Este será un proceso un poco más lento, más deliberado pero este es el resultado de todo este proceso que emprendimos hace un tiempo. Gracias.

FREDERICO NEVES:

¿Alguna otra pregunta o comentario? Yo quisiera agregar algo a lo que acaba de mencionar Kim. Esto es algo que tampoco tendrá un impacto inmediato en el futuro cercano. Recién dentro de un año o más de un año empezaremos a ver cambios en esta área. Es algo que se está

comité permanente de clientes

ES

planificando mucho antes del evento. ¿Alguna otra pregunta o comentario? Les voy a agradecer a todos entonces y damos por cerrada la sesión.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]