



# Plano Operacional 2007-08

Fórum público

Lisboa

26 de março de 2007



# Ciclo de planejamento da ICANN

## Publicação do Plano

Operacional preliminar:  
plano anual que descreve o  
trabalho a ser realizado  
durante o exercício fiscal  
para que se atinjam os  
objetivos estabelecidos no  
Plano Estratégico



Consulta à comunidade



Detalhamento de custo e itens  
do plano: orçamento anual  
de despesas



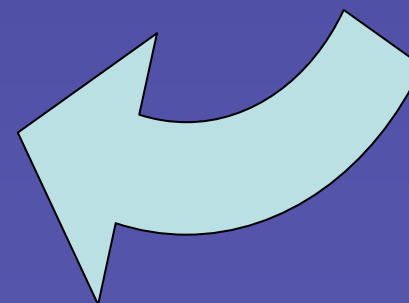
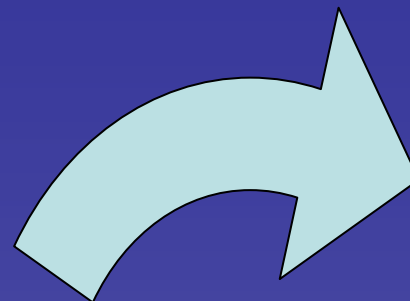
Consulta à comunidade



Aprovação do plano  
operacional e do  
orçamento pela Diretoria

Planejamento estratégico  
(jul – jan)

Plano operacional  
(jan – jun)



# Histórico – Construindo sobre o plano do ano passado

- As metas do plano para 2005-06 eram:
  - Definir atividades importantes em termos de projetos
    - Trabalho de rotina independente
    - Pode ser administrado de maneira independente
  - Associar os projetos ao Plano Estratégico
  - Definir resultados e orçamento para cada projeto
- Embora tenha sido uma melhoria em relação aos planos anteriores, o plano para 2005-06:
  - Era organizado por objetivos do Plano Estratégico, ao invés de se voltar para função/serviço/cliente
  - Ignorava mais da metade do trabalho da ICANN: os negócios como atividades usuais de cada área que oferece um serviço
  - Descrevia mais de 50 projetos que seriam administrados de maneira independente com controles formais dos projetos

# O plano deste ano inclui todo o trabalho da ICANN, e para elaborá-lo, identificamos:

a lista das atividades agregadoras de valor que decorrem de cada função,



a natureza dos parâmetros para medir cada atividade,



áreas para melhorias / novos serviços, descrevendo o trabalho necessário,



o trabalho a ser feito em forma de iniciativas e projetos para “melhorias contínuas” (isto é, menos projetos do que no ano passado)

# Modelo conceitual do Plano Operacional

## ICANN's base business

Functions	Activities	New Work /Projects	Outcomes
IANA	- change requests - updates	Improve infrastructure	- quantity, velocity and accuracy
International Outreach	- ccTLD agreements	MoU's	- New agreements
Policy Dev.	- Timely policy development	SO Review	- New PDP
Registry/rar Relations	- Compliance - Registrar accreditation	Data escrow	- Secure bulk xfers

### New Projects

1. Add efficiency/ responsiveness to base business
2. Provide a one time activity/service result
3. Add ongoing services to base business

### New Resources

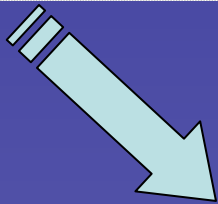
1. Execute Projects
2. Scale base service business

# Modelo do Plano Operacional

	ACTIVITIES	STANDARD / METRIC	EXISTING WORK	NEW WORK	PROJECTS	ESTIMATED COST	STRAT PLAN REF
I A N A	<b>Name Management</b>						
	<b>Root Zone Management:</b> -The IANA Root Zone Management function involves accepting requests for alteration of data that is stored in the DNS root zone	Days to completion of request	Improve request processing tools: - Automated Root Zone Management - Automated Statistics Generation	Improve request processing tools: - Coordinated Delegation Request Reporting	Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.	Consulting - \$50K Equipment - \$30K	1.1.2
I D N	<b>Lead and conduct technical tests</b>						
	Verify that IDN TLDs can be inserted in root zone with no stability and security issues	Announcement that internationalized TLDs can be deployed safely with no security and stability issues			IDN Technical Tests demonstrate that internationalized TLDs can be inserted in the DNS with no damaging effect to current level of operation	Incremental staffing requirement Consulting - \$30K Travel -\$10K	1.6

# Atividade e parâmetros

	ACTIVITIES	STANDARD / METRIC	EXISTING WORK	NEW WORK	PROJECTS	ESTIMATED COST	STRAT PLAN REF
I A N A	<b>Name Management</b>						
	<b>Root Zone Management:</b> -The IANA Root Zone Management function involves accepting requests for alteration of data that is stored in the DNS root zone	Days to completion of request	Improve request processing tools: - Automated Root Zone Management - Automated Statistics Generation	Improve request processing tools: - Coordinated Delegation Request Reporting	Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.	Consulting - \$50K Equipment - \$30K	1.1.2
I D N	<b>Lead and conduct technical tests</b>						
	Verify that IDN TLDs can be inserted in root zone with no stability and security issues	Announcement that internationalized TLDs can be deployed safely with no security and stability issues			IDN Technical Tests demonstrate that internationalized TLDs can be inserted in the DNS with no damaging effect to current level of operation	Incremental staffing requirement Consulting - \$30K Travel -\$10K	1.6



ACTIVITIES	STANDARD / METRIC
<b>Name Management</b>	
<b>Root Zone Management:</b> -The IANA Root Zone Management function involves accepting requests for alteration of data that is stored in the DNS root zone	Days to completion of request

# Trabalho e projetos

	ACTIVITIES	STANDARD / METRIC	EXISTING WORK	NEW WORK	PROJECTS	ESTIMATED COST	STRAT PLAN REF
I A N A	<b>Name Management</b> <b>Root Zone Management:</b> -The IANA Root Zone Management function involves accepting requests for alteration of data that is stored in the DNS root zone	Days to completion of request	Improve request processing tools: - Automated Root Zone Management - Automated Statistics Generation	Improve request processing tools: - Coordinated Delegation Request Reporting	Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.	Consulting - \$50K Equipment - \$30K	1.1.2
	<b>Lead and conduct technical tests</b> Verify that IDN TLDs can be inserted in root zone with no stability and security issues	Announcement that internationalized TLDs can be deployed safely with no security and stability issues				IDN Technical Tests demonstrate that internationalized TLDs can be inserted in the DNS with no damaging effect to current level of operation	Incremental staffing requirement Consulting - \$30K Travel -\$10K

EXISTING WORK	NEW WORK	PROJECTS
Improve request processing tools: - Automated Root Zone Management - Automated Statistics Generation	Improve request processing tools: - Coordinated Delegation Request Reporting	Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.



# Projeto, orçamento e referência no Plano Estratégico

	ACTIVITIES	STANDARD / METRIC	EXISTING WORK	NEW WORK	PROJECTS	ESTIMATED COST	STRAT PLAN REF
I A N A	<b>Name Management</b> <b>Root Zone Management:</b> -The IANA Root Zone Management function involves accepting requests for alteration of data that is stored in the DNS root zone	Days to completion of request	Improve request processing tools: - Automated Root Zone Management - Automated Statistics Generation	Improve request processing tools: - Coordinated Delegation Request Reporting	Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.	Consulting - \$50K Equipment - \$30K	1.1.2
	<b>Lead and conduct technical tests</b> Verify that IDN TLDs can be inserted in root zone with no stability and security issues	Announcement that internationalized TLDs can be deployed safely with no security and stability issues				IDN Technical Tests demonstrate that internationalized TLDs can be inserted in the DNS with no damaging effect to current level of operation	Incremental staffing requirement Consulting - \$30K Travel -\$10K

PROJECTS	ESTIMATED COST	STRAT PLAN REF
Complete the implementation of automated root zone management tools begun through relationship with NASK and use of mutually developed code and procedures.	Consulting - \$50 K Equipment - \$30 K	1.1.2

Based on published 2007-2010 ICANN Strategic Plan

# Organização do trabalho por clientes:

## Função da ICANN

- IANA
- Apoio ao desenvolvimento de políticas
- Parcerias globais
- Contato com registradores e registros
- Cumprimento contratual
- IDNs
- Comunicações e reuniões
- Op. técnicas, raiz L e gerenciamento de projetos
- Admin., RH, finanças, segurança

## Clientes

- Registros, IETF, candidatos
- Organizações voluntárias
- Partes interessadas / participantes
- Comunidade de gTLDs
- Comunidade de gTLDs
- Registrantes globais
- Comunidade da Internet
- Usuários, organização da ICANN
- Organização interna da ICANN

*Usuários e registrantes são os clientes finais de cada função*



## O trabalho da IANA:

- Melhorar o processamento de pedidos de endereços (dias para concluir) usando ferramentas on-line
- Melhorar o processamento de pedidos da raiz, ARPA e INT (dias para concluir); elaborar uma ferramenta para gerenciamento da zona de raiz
- Melhorar o processamento de pedidos de parâmetros de protocolos (dias para concluir); integrar os processos de *ticket* da IESG e da IANA
- Implementar procedimentos de escalação para se concentrar adequadamente na administração
- Melhorar a elaboração de relatórios de acordo com os interesses dos clientes
- Melhorar a administração interna para adquirir eficiência

# Trabalho de apoio no desenvolvimento de políticas:

- Implementar revisões periódicas de organizações importantes (ALAC, NomCom, Diretoria)
- Implementar melhorias das organizações com base nas análises e outras sugestões (GNSO, ALAC, NomCom)
- Fornecer assessoria (nas áreas de economia e de mercado) para que se desenvolvam políticas coerentes
- Melhorar a participação, oferecendo apoio específico para viagens dos grupos constituintes
- Dar apoio aos principais PDPs (processos normativos):
  - IDN
  - Whois
  - Novos gTLDs
- Dar apoio à membresia geral, facilitar a formação de RALOs, melhorar o recrutamento

## Trabalho na área de parceriais globais:

- Melhorar a divulgação de informações para administradores de ccTLDs e organizações regionais; aumentar a participação
- Facilitar o trabalho do Comitê da Presidência para Estratégias, contribuindo com a evolução para organização independente
- Associar-se ao GAC para aumentar a participação e melhorar a eficiência desse Comitê
- Envolver-se com as organizações relevantes: assinar contratos com ccTLDs e parcerias com ONGs;
- Envolver-se nos foros relevantes: IGF, OECD, UIT

# Trabalho dos contatos com registradores e registros de gTLDs:

- Melhorar as funções de credenciamento (dias para concluir e nível de escrutínio) com ferramentas on-line e o desenvolvimento conjunto de padrões
- Melhorar o atendimento ao cliente (rapidez, qualidade) para registradores, registros, Diretoria e outras organizações:
  - Processo para novos serviços de registro
  - Pedidos de alterações contratuais
  - Comunicações
- Por intermédio de bases de dados, oferecer acesso rápido às informações sobre credenciamento e finanças
- Planejar e realizar workshops regionais
- Oferecer orientação no desenvolvimento de políticas, a fim de facilitar sua implementação
- Apoio ao trabalho dos grupos voltado para segurança e estabilidade:
  - Custódia de dados
  - *Failover* de registros

## Trabalho da equipe para cumprimento contratual:

- Analisar dados de reclamações para avaliar tendências e verificar se há necessidade de alguma ação
- Investigar, pesquisar e resolver problemas de adesão contratual, a fim de garantir que a ICANN tome as medidas apropriadas
- Aplicar padrões coerentes para analisar e eventualmente classificar queixas e problemas com cumprimento contratual
- Realizar auditorias entre registradores e registros para verificar se as partes estão cumprindo os contratos com a ICANN
- Administrar comunicações e relatórios sobre cumprimento contratual para garantir que a comunidade da Internet esteja informada

## Trabalho com IDNs:

- Gerenciamento de informações: colher e distribuir informações entre organizações regionais técnicas, normativas, governamentais e outras; realizar workshops e divulgações regionais
- Facilitar, promover e coordenar a revisão e o desenvolvimento de documentos técnicos (Diretrizes para IDNs e revisão de protocolos)
- Conduzir testes técnicos
- Apoiar o desenvolvimento de políticas para IDNs
- Administrar o desenvolvimento do repositório para IDNs
- Resumir todo o trabalho do desenvolvimento de DPNs com IDNs



## Trabalho da equipe de comunicações e reuniões:

Elaborar mecanismos para prestar contas sobre a abertura, transparência e inclusividade da ICANN e sobre seu ambiente multilateral que abriga diversas partes interessadas, e para isso:

- Oferecer acesso às discussões e processos da ICANN ao melhorar seu site e outros pontos de acesso on-line;
- Desenvolver ferramentas on-line e administrar um diálogo mais intenso com a comunidade;
- Melhorar a participação do público nas reuniões da ICANN e aumentar a eficiência dessas reuniões;
- Produzir tabelas sobre tópicos solicitados pela comunidade e identificados pela equipe da ICANN. Assembleias virtuais
- Comunicações internas entre a equipe da ICANN com mecanismos que levem em conta a missão global da ICANN

# Trabalho da equipe para gerenciamento de projetos:

- Criar um Portfólio de Projetos centralizado e coordenado dentro da ICANN
- Administrar o processo de gestão de projetos para garantir que:
  - o escopo, cronograma e orçamento serão seguidos antes que se inicie a execução de um projeto
  - se implementem técnicas de gerenciamento de projetos somente quando essas técnicas aumentarem a eficiência do gerenciamento
- Oferecer uma análise mensal coerente e precisa do progresso do projeto em relação a custos, escopo e cronograma
- Implementar um sistema de gerenciamento de mudanças que inclua o gerenciamento de custos, riscos e mudanças

# Trabalho da equipe para operações técnicas e raiz L:

- Garantir que a fazenda de servidores da ICANN esteja atualizada e satisfaça as necessidades de negócios da ICANN
- Garantir que WANs, LANs e redes da Internet estejam atualizadas e disponíveis para atender às necessidades de negócios da ICANN
- Rede de área de armazenagem – Oferecer *backup* aperfeiçoado de dados para garantir a continuidade dos negócios
- Introduzir a redundância na infra-estrutura da raiz L: criar bases regionais e *anycast*
- Viabilizar a implementação de sistemas que facilitem a eficiência da ICANN nas operações, transparência e elaboração de relatórios, incluindo sistemas de quadros de avisos, *ticketing* e fluxo de trabalho

## Trabalho da equipe de RH, segurança e finanças:

- Comunicar as expectativas e resultados de desempenho a todos os funcionários; criar uma cultura voltada para resultados
- Garantir contratações eficientes sob o aspecto de custos e tempo, avaliando-as por custo/contratação
- Oferecer informações sobre segurança e gerenciamento de crises aos viajantes e nas reuniões importantes da ICANN;
- Apresentar avaliações de segurança e planos de recuperação para a infra-estrutura do sistema da ICANN
- Preparar relatórios financeiros, relatórios de custos de projeto e relatórios de administração de departamentos de maneira rápida e exata

# Conclusão

- Vantagens do processo de planejamento melhorado:
  - Ele integra e envolve todo trabalho da ICANN: atividades de rotina, iniciativas para melhorias contínuas e projetos
  - Limita a quantidade de projetos àquelas iniciativas (aprox. 20) que podem se beneficiar com a metodologia formal de planejamento de projetos e que podem ser administradas com eficiência
  - Manter uma relação estreita com os objetivos do plano estratégico
- Plano para consultas sobre este plano antes da aprovação
  - Consultas aos grupos constituintes
  - Consultas em vários idiomas
- Os planos para gerenciar o plano prosseguem, incluindo a apresentação de relatórios para a comunidade.