
BUENOS AIRES – Actualización del Programa de Cumplimiento Contractual
Miércoles 20 de noviembre de 2013 – 08:30 a 10:00
ICANN – Buenos Aires, Argentina

MAGUY SERAD: Buenos días a todos. Son las 8.35 y vamos a comenzar

Generalmente les damos 5 minutos de tiempo de espera, por cortesía para que puedan venir de una sala a la otra.

Muchas gracias por estar con nosotros en esta sesión tan temprano hoy a la mañana.

Soy Maguy Serad Vicepresidente de Cumplimiento Contractual.

Esta sesión de los miércoles ya se ha vuelto una tradición para nosotros.

Es un tema de muy alto nivel para que todos en la comunidad puedan recibir una actualización respecto del Cumplimiento Contractual, pero también para tener un diálogo entre las múltiples partes interesadas.

No es que le hablamos solamente a los registros, a los registradores, o al ALAC de manera unilateral.

Siempre es muy productiva esta sesión.

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.

Me acompañan Greg Di Biase, de mi equipo de Cumplimiento Contractual, él procesa muchos, muchos tickets por inexactitudes del sistema de WHOIS.

Luego está Víctor Oppenheimer que se encarga de los gTLDs tanto los actuales como los nuevos y también tiene otra función dentro de Cumplimiento Contractual

Luego está Carlos Álvarez que es nuestro miembro más antiguo en el equipo de Cumplimiento Contractual.

El se encarga de las actividades a diario, pero también de las nuevas iniciativas que tenemos en Cumplimiento.

Nuestro objetivo en el día de hoy es en aproximadamente 15 a 20 minutos darles una presentación de todos estos temas.

Luego de nuestra presentación vamos a tener una sesión para preguntas y respuestas.

Entonces les pedimos a los participantes que formulen sus comentarios, sus preguntas, que soliciten aclaraciones y en esa parte volvemos a la presentación para ver lo que a ustedes les interesa.

A veces pueden ser preguntas entre ustedes, entre las distintas partes interesadas.

Así que buenos días y bienvenidos a esta sesión.

Vamos a comenzar entonces con Greg Di Biase. Vamos a hablar acerca de la presentación de reclamos por inexactitudes de WHOIS, de manera masiva o presentando múltiples reclamos.

Lo pueden hacer de una sola vez en un solo archivo. Estamos utilizando un programa piloto.

Los usuarios pueden presentar hasta 100 reclamos por semana. Cada uno de estos reclamos se procesa luego individualmente.

De los 340 reclamos que recibimos en este programa piloto, todos fueron resueltos dentro de la primera ronda.

Dentro de la primera ronda de notificaciones.

Ya sea que se presentan los reclamos individualmente o en forma masiva, siempre la ICANN verifica su validez antes de enviárselos a la persona correspondiente.

Aquí tenemos algunos ejemplos de reclamos inválidos. Por ejemplo, hay datos que no están en el WHOIS, reclamos por lenguaje –por insultos – o por lenguaje abusivo y también reclamos por el alcance del trabajo del Departamento de Cumplimiento Contractual de la ICANN.

Cuando la ICANN recibe estos reclamos hace o emite una notificación acerca del motivo del reclamo. Entonces, si s siguen

presentado reclamos inválidos, la ICANN puede suspender la capacidad de la persona en cuestión para presentar esos reclamos.

Eso sucedió en dos oportunidades. En la primera oportunidad se presentaron 191 reclamos inválidos respecto de la inexactitud del sistema de WHOIS, en un período de 8 semanas.

La ICANN realizó el trabajo de validación pertinente y se decidió que estos datos no eran del todo correctos.

En el segundo ejemplo había 37 correos electrónicos enviados al personal de la ICANN con amenazas o con insultos.

Entonces, si se siguen presentando este tipo de reclamos, la ICANN puede suspender la capacidad de que estas personas presenten los reclamos ante la ICANN.

MAGUY SERAD:

Les estoy hablando a los participantes remotos. El equipo técnico se está encargando de ver por qué ustedes no pueden ver la sala de chat.

Si nos pueden oír vamos a seguir con la presentación.

La presentación luego estará publicada en el sitio web de ICANN.org y les pedimos disculpas porque no pueden ver la presentación en la sala de chat.

Estamos trabajando para solucionarlo.

CARLOS ALVAREZ:

Muy bien. Vamos a ver entonces el proceso de recuperación de registros con posterioridad a su vencimiento.

Desde el 31 de agosto hemos recibido alrededor de 40 reclamos por el ERRP.

En general los temas más frecuentes tienen que ver con que algunos de los registradores no han actualizado correctamente sus acuerdos de registración para incluir las políticas y los requisitos correspondientes dentro de la política.

Algunos todavía no han enviado las notificaciones de renovación.

Ustedes recordarán que tienen que enviar las notificaciones de renovación con un mes de antelación al vencimiento, en otros casos con una semana de antelación al vencimiento.

Algunos todavía no han interrumpido la vía para resoluciones.

Algunos consideran que como esto vencía el 31 de agosto, bueno, consideraban que no tenían que interrumpir la vía de resolución.

Y tuvimos que interrumpirles el servicio en este caso para proteger a los (registrararios) sobre la base de lo que indican las políticas.

Con respecto a las actividades de difusión. Nuestro equipo participó en varias iniciativas de difusión y alcance respecto del RAA 2013. Sobre todo son reuniones que tuvieron lugar en Los Ángeles, en China y en Berlín y este viernes vamos a tener una actividad del RAA 2013 para los registradores en América Latina.

Es un evento del todo el día y va a ser una muy buena oportunidad para que tengan más conocimiento respecto de este nuevo acuerdo.

Respecto de las actividades de alto nivel, cuando fue ejecutado el nuevo acuerdo de acreditación de registradores, a partir de allí los registradores deben celebrar acuerdos con sus revendedores.

Ahora esto es un requisito, es obligatorio.

También tienen que cumplir con el formato específico que se indica en las especificaciones del nuevo RAA. Nuestro equipo se está ocupando de esto.

Realmente implica mucho, mucho trabajo detectar aquellas instancias en las cuales los registradores que se rigen por el nuevo RAA no están cumpliendo con el formato.

Los registradores también tienen que darle información específica a la ICANN.

Tiene que estar publicada en el sitio web, allí tienen la información que hay que publicar, los requisitos, el nombre completo de la persona a cargo, el nombre de la entidad, del registrador.

Hay registradores que forman parte de grandes familias, o que son empresas subsidiarias o afiliadas a una empresa matriz o madre. Entonces todo eso hay que indicarlo.

Hay que indicar el nombre de la casa matriz o de la sociedad controlante.

Hay que notificar a la ICANN dentro de 7 días o en el transcurso de 7 días, en el caso de que sean insolventes o cuando hayan sido condenados penalmente, el registrador o los funcionarios de esa empresa o cuando haya incumplimientos en materia de seguridad.

Nuestro equipo tiene nuevas herramientas para la suspensión o rescisión del RAA y los Directores Ejecutivos o CEOs o los Presidentes o los Gerentes, tienen que en cada año certificar que cumplen con las obligaciones ante la ICANN.

Con respecto a lo que ha realizado nuestro equipo para estar preparado para enfrentar o abordar este nuevo acuerdo, bueno, hemos agregado preguntas frecuentes, páginas con más información, para aclarar las disposiciones del RAA 2013.

Estas páginas guardan una relación específica con los servicios de protección de la privacidad y el formato del WHOIS.

Los van a encontrar en el sitio de Cumplimiento Contractual. Si van a la página de la ICANN, ICANNorg, van a “resources”, recursos, luego avanzan en la página; tienen ahí la parte de “Compliance”, Cumplimiento, hacen clic ahí y allí tienen una gran lista de preguntas frecuentes.

Y allí van a encontrar estas dos páginas que yo les mencionaba antes.

También estamos viendo nuevos tipos de reclamos, 11 nuevos tipos de reclamos, esto va a generar más obligaciones. La comunidad se va a quejar si considera que los registradores no están cumpliendo con sus obligaciones.

Básicamente estamos viendo los cambios respecto de los tipos de reclamos, inexactitud de WHOIS, información de contacto del registrador, retención de datos y derechos y responsabilidades de los (registratarios).

A partir del 1º de enero de 2014 los registradores tienen que cumplir con ciertos requisitos, tienen que proporcionar información para informar casos de uso abusivo o indebido. Tiene que haber una persona de contacto para ocuparse de ese tipo de reclamos.

Y tienen que publicar el proceso que se supone que tienen que seguir.

Tienen que hacerlo durante 24 horas, o tienen que hacerlo en 24 horas.

Esto deriva de los organismos de Cumplimiento de la ley de sus jurisdicciones específicas.

Los registradores y revendedores deben suministrar un enlace a la sección de los beneficios y las responsabilidades de los (registratarios).

También tenemos la obligación de la especificación del programa de la exactitud de WHOIS.

También hay una especificación respecto de la retención de los datos.

Los registradores tienen que mantener estos datos por dos años, pero si las leyes locales no se lo permiten, pueden seguir un proceso ante la ICANN para recibir una exención de esa obligación de manera que no tengan que incumplir con su propia ley local en su jurisdicción.

Luego tenemos el acuerdo de servicio de WHOIS, que los registradores van a tener que empezar a proporcionar.

Van a tener que brindar el servicio de WHOIS cumpliendo con algunos plazos, algunos servidores van a tener que responder en cuestión de mini segundos.

Es decir, van a tener que indicar sus tiempos de respuesta, su disponibilidad, de manera que sus servidores de WHOIS tienen que estar funcionando en el 99.9.99999 etc. de los casos.

Es decir, no es 100% pero dice 99.99999%.

Y van a tener que cumplir con el programa de registración de servicios de privacidad o representación o Proxy, que eso es algo que ha pedido la comunidad.

Esto que vemos aquí, en pantalla, es para que ustedes puedan ver las disposiciones que van a estar en vigencia a partir de la implementación del RAA en contraposición a las que entrarán en vigencia a partir del 1º de enero de 2014.

Y ahora le doy la palabra a Víctor.

VICTOR OPPENHEIMER: Buenos días a todos. Soy gerente senior de este Departamento y les quiero dar una actualización de las iniciativas de Cumplimiento respecto de los nuevos gTDLs.

Desde la reunión en Durban nuestros esfuerzos en pos del cumplimiento han tenido que ver con la implementación de los requisitos identificados en la etapa de planificación.

Comenzando con la fase que se llama “transición hacia la delegación.”. Es decir contratación.

El grupo de Cumplimiento realizó verificaciones de cumplimiento en aquellos solicitantes que fueron detectados o que se considera que están listos para firmar el acuerdo.

Entonces realizamos verificaciones de cumplimiento respecto de las declaraciones de algún tipo de afiliación cruzada.

Luego pasamos a la fase de diseño de la implementación. Esto se basó en el nacimiento de los nuevos gTLDs.

Pasamos de contratación, a servicio pre-registro, a servicios y a la pre-delegación.

Nosotros estuvimos trabajando con los informes de los usuarios finales respecto de casos de supuesto incumplimiento por parte de los operadores de registros.

Y luego, voy a hablar acerca de estas instancias en la próxima transparencia.

Lo que vemos es que el alcance de nuestros esfuerzos de monitoreo está plasmado en el acuerdo de registro y también en las políticas emanadas por consenso aplicables.

Esto significa que para los procedimientos de resolución de disputas, todos los requisitos, los mecanismos de protección de derechos, requeridos, sobre los documentos relevantes para servicios pre-registro, etc., bueno, esto nos recuerda que el acuerdo de registros tiene ciertas garantías que está en el artículo 1 y en las garantías y declaraciones del artículo 2.

Este es un panorama general de nuestra situación respecto de los formularios que se completan a través del sitio web o también respecto del monitoreo interno o de los reclamos internos o de los reclamos externos.

Si vemos la columna que dice “finalizados” o “completos”, los primeros dos tienen que ver con custodia de datos e informes mensuales.

Estos no están visibles al público porque son procesos internos que el equipo de Cumplimiento monitorea con regularidad y si hay una instancia de incumplimiento, nosotros mismos vamos a generar el reclamo.

Por otra parte tenemos los procesos públicos. Procesos o servicio pre-registro, el acceso al archivo de zona centralizado, para

aquellos usuarios que tiene dificultad de acceder a esto, tenemos acceso por medio de los TLDs a estos archivos de zona.

En la parte derecha de la pantalla vemos aquellos informes en los cuales estamos trabajando. Estamos trabajando también en materiales educativos, como preguntas frecuentes, o también unos formularios para presentar reclamos mediante el sitio web.

En el día de ayer, hicimos una sesión de difusión con todos los representantes de los 24 gTLDs que han sido delegados hasta el momento.

Fue realmente muy exitosa esa sesión.

La idea de estas sesiones de difusión es iniciar un diálogo colaborativo con estos nuevos operadores de registros en una instancia temprana cuando acaban de firmar el acuerdo y marcar o delinear esta colaboración para todo el acuerdo.

MAGUY SERAD:

Muy bien. Lo que hemos presentado hoy tiene que ver con todas las iniciativas en curso en la ICANN.

Estamos trabajando muchísimo, quisimos ocuparnos del RAA 2009 y 2011 y pasamos de 10 recamos o tipos de reclamos a más de 40, para junio del 2014.

Entonces, todos los análisis y las revisiones sirven para plasmar la información, para también tener estos formularios que se pueden presentar a través de la página web.

No sólo para que presenten reclamos sino también para darle información al público acerca de qué es esto, de qué se trata.

Nosotros podemos recibir y procesar reclamos, pero lo que importa es cómo entiende la comunidad esto, para que puedan poder presentar reclamos sobre Cumplimiento.

Entonces ahora les voy a dar una actualización del programa de auditoría.

Pero antes voy a retomar una pantalla previa.

El año pasado lanzamos un programa, la Junta Directiva aprobó lo siguiente.

Nos aprobó una metodología y un enfoque de tres años para hacer la auditoría de todas las partes contratadas que están en la industria de nombres de dominio en el día de hoy.

El alcance era tan amplio, porque nunca habíamos hecho una auditoría de esta envergadura en la ICANN y tampoco existía en la industria.

Entonces tuvimos que demarcar un alcance que tenía que ver con el público.

Con lo cual las disposiciones que están en este alcance del contrato, guardan relación con las auditorías y son ellas las que implementamos en el año número 1. El año pasado.

Trabajamos con 317 registradores y 6 TLDs.

Y tuvimos realmente muy altos resultados de cumplimiento.

El año número 2 comenzó el mes pasado y aquí vemos la línea de tiempo de este programa, pero aquí quiero mostrarles en esta pantalla, el alcance del segundo año.

Lo que hicimos fue hacer un muestreo de los registradores actuales y en esta lista que vemos a la derecha, podemos ver cuántos registradores de cada país participaron en este muestreo para el alcance del segundo año de nuestra auditoría.

A la izquierda lo vemos en números. Entonces, seleccionamos nuevamente 317 registradores y vemos por debajo una línea que dice “total” implementación año 1.

Este “roll-over” consta de 5 registradores que en el año 1 no cumplían con los requisitos y tuvieron que implementar un plan de re-mediación.

Muchos registradores ejecutaron y finalizaron ese plan de re-mediación en el año 1.

Estos cinco que vemos aquí, tenían ciertas complejidades, etc. y no pudieron finalizar el plan.

Sin embargo el plan estaba muy, muy claro, trataron de hacer todo lo mejor posible, sin embargo el programa cerró.

Por eso los incluimos en este año.

Y van a ser auditados nuevamente y en este segundo año vamos a poder validar que todas las tareas de re-mediación que implementaron están en consonancia con la ICANN y sirven para la comunidad.

Y luego vemos lo mismo para los registros.

Quiero decirles que no todos los registros tienen la obligación de ser auditados y aun así, los registros colaboran, porque cuando la gente piensa en una auditoría no le gusta mucho.

A mí me encantan, pero antes de que yo trabajara en este tema de Cumplimiento, yo veía que las auditorías nos dan la oportunidad de mejorar y de pedir más presupuesto.

Entonces este ejercicio de auditoría con la colaboración de las partes interesadas ha sido muy efectivo.

Ahora vuelvo a la pantalla anterior.

Aquí tenemos un ejercicio de auditoría interno de auto-auditoría, ¿Por qué?

Porque hicimos un ejercicio interno y nos auditamos a nosotros mismos.

Y la gente me dice ¿Y cómo te podés auditar a vos misma?

Bueno. Nosotros tenemos un gerente de riesgos y auditorías que se focaliza ciento por ciento en esta función.

Este gerente no trabaja en las actividades diarias de Cumplimiento, con lo cual no tenemos conflicto de interés.

Este gerente se focaliza específicamente en Cumplimiento Contractual, riesgo y auditoría. Y ahora está a cargo de todo el programa y del año número 2 de este programa.

Y como ustedes recordarán, no hace mucho tiempo consolidamos nuestros procesos, nuestras herramientas, nuestros procedimientos, todo eso fue documentado.

Así que quisimos hacer este ejercicio de auditarnos a nosotros mismos y creamos lo que nosotros llamamos “45 controles” que se enfocan en el proceso, en procedimientos de sistemas.

Entonces el control tiene que ver con procesos, personas y herramientas.

Y el gerente de riesgo y auditoría, hizo la auditoría a nosotros, nos auditó a nosotros.

Sobre la base de estos 45 controles y él identificó 8 aspectos que no cumplíamos. Hay 8 controles que no pasamos.

Se tomó nota de todo estos, de estas excepciones.

Y esto tenía que ver con un sistema y un procedimiento. Y era algo que esperábamos, porque habíamos terminado de consolidar el sistema.

Es realmente una cosa un tanto –es de locos hacer una auditoría a un mes después – pero queríamos saber con qué nos encontrábamos respecto del año 2013 y quisimos ver los esfuerzos de re-mediación.

Cuando detectamos esto lo corregimos de inmediato y esto se finalizó en agosto, ya se actualizó el software, ya se evaluó y se lo va a implementar en diciembre de este año de 2013.

Vamos a hacer una segunda auditoría interna en mayo. Como ustedes saben la ICANN utiliza un calendario fiscal.

La primera auditoría se hizo en julio pasado, ahora vamos a hacer la segunda auditoría interna en mayo y le vamos a informar a la comunidad sobre esta actividad.

Así que, hablamos acerca de todos estos procesos, estas consolidaciones, estas herramientas.

¿Cómo entonces medimos nuestro progreso?

Les quiero mostrar esta nueva pantalla que también la vamos a compartir mañana en el Foro de las mejoras de WHOIS.

Lo que quiero compartir con ustedes es ¿qué hacemos cuando implementamos todas estas funciones o estos procesos?

En primer lugar, vemos que no sólo se trata del volumen de WHOIS. Esto siempre va a pasar. Y este es como el reclamo número 1 que recibimos.

Lo que nos damos cuenta es que queremos ver o medir nuestra tasa o índice de éxito. Tenemos falta de documentación, un proceso que no es uniforme.

Pero queríamos empezar a hacer una medición y comenzamos en septiembre de 2012.

Porque estaba todo muy fragmentado. Empezamos a compilar los datos en forma manual con hojas de cálculo de Excel y lo hicimos así, de a poquito.

Queríamos comenzar con un proceso, el proceso era muy distinto entre los distintos integrantes del equipo de Cumplimiento y la

herramienta que teníamos en aquel entonces era muy distinta de la que tenemos hoy.

Pero lo que queríamos era hacer esta medición y que sea algo simple.

Comenzamos entonces con un proceso uniforme y ahora le podemos mostrar estas dos columnas.

Y se los explico por si no pueden ir a la sesión de mañana.

Primero tenemos el tiempo de respuesta en días laborables, desde el momento en el que recibimos un reclamo, es validado, se abre el ticket, y se lo enviamos o solucionamos al (registrarario).

En la otra columna vemos el ciclo de vida completo del reclamo. Desde que se recibe hasta que se cierra.

Un reclamo cerrado significa reclamo resuelto.

Si vemos esta parte de aquí, cuando todavía no teníamos uniformidad, no estábamos tan automatizados. Aquí llegamos al valor máximo porque tuvimos un gran volumen y ahí creamos lo que nosotros llamamos “la sala de situación”. Pusimos a muchas personas en la misma sala, les dimos capacitación, les enseñamos cómo validar respuestas recibidas de los registradores, cómo procesar reclamos.

Y esto nos dio la oportunidad no sólo de hacer una capacitación sino también implementar este proceso de automatización que fue lanzado a mediados de marzo.

Allí lanzamos el primer tipo de reclamo en el sistema consolidado.

Y miren lo que pasó.

Cuando uno tiene mayor visibilidad de los datos y tiene un proceso uniforme, consistente, uno puede hacer el rastreo de esta información porque siempre la va a encontrar en el mismo lugar.

Y además tengo un equipo que está uniformemente capacitado. Entonces vemos cómo se redujo el tiempo de respuesta y con la automatización tenemos más visibilidad y más uniformidad respecto de los informes.

Les pido disculpas. Ahora voy a hablar acerca de las métricas.

Recientemente en el equipo de Cumplimiento lanzamos estas encuestas que en inglés se llaman “post services”.

Son encuestas que publicamos trimestralmente.

¿Por qué necesitamos este tipo de encuestas?

Nosotros le damos un servicio a la comunidad. Desde nuestro Departamento de Cumplimiento.

Entonces, hay que validar el nivel de satisfacción no sólo de quien presenta un informe o un reclamo sino también el nivel de satisfacción de las partes contratadas.

Entonces cuando cerramos un reclamo le enviamos una encuesta que tiene cinco preguntas y que está en la notificación de cierre.

Esta encuesta se le envía a los registradores que son las partes contratadas y también a la persona que envió el reclamo.

La última pregunta en la encuesta dice ¿Cómo calificaría usted la experiencia de haber presentado un reclamo?

Aquí vemos las opciones. La primer es “muy fácil”. Cuando uno colabora con el equipo de Cumplimiento. Las preguntas se focalizan en procesos, personas y satisfacción.

Bueno. Fíjense esta otra opción. Para nada fácil. Bueno. El desafío es que los niveles de satisfacción siguen siendo bajos. Entonces estamos tratando de ver cómo lo podemos mejorar.

Lo que estamos haciendo con la encuesta es generar indicadores clave de desempeño. Nosotros nos estamos esforzando mucho por generar estas preguntas frecuentes. Hemos mejorado el sitio web.

Entonces queremos medir cuál es el impacto de esto.

No tuvimos mucho tráfico, heredamos lo que ya había en la web. Tratamos de mejorarlo, de que sea de fácil acceso para el usuario. Tratamos de que esté en inglés y estamos midiendo lo que para nosotros es cuántas visitas tienen la página web de Cumplimiento.

Es lo que estamos midiendo. Hemos recibido estos datos del equipo que se encarga del sitio web y el muestreo nos muestra que el 83% de los usuarios son únicos.

También nos ha servido el tema de ver una reducción de los reclamos más comunes o más frecuentes, porque las personas ya tienen más información acerca de qué hacer en determinados casos.

En la parte inferior ven lo siguiente.

Fadi anunció que en MyICANN.org ahora hay un botón o una etiqueta que nos sirve para ver las métricas de Cumplimiento.

Esto se actualiza mensualmente y también nosotros hacemos un rastreo o un seguimiento del tráfico en estas páginas web.

En MyICANN nos dan comentarios, “feedback”, nos presentan preguntas las personas que están en grupos de trabajo o en desarrollo de políticas.

Nosotros recabamos mucha información.

Si van a MyICANN van a ver que hay mucha información.

Ahora. Qué hacemos con los datos, cómo medimos las oportunidades de mejora.

En esta pantalla vemos lo siguiente.

Las cinco regiones de la ICANN y vemos sus informes correspondientes al período entre la última reunión de la ICANN y la fecha actual.

Lo que hacemos es plasmar el volumen de dominios para esa región, captamos la cantidad de registradores para la región. Y definitivamente vemos la cantidad de reclamos y sacamos un porcentaje para poder comparar cosas de la misma características, manzanas con manzanas, diríamos.

Entonces hacemos una medición estandarizada o normalizada.

Porque no es justo medir únicamente en base al volumen de los reclamos.

Tenemos registradores muy grandes y muy pequeños.

Entonces el volumen en este caso no es una buena medición.

Para que nosotros podamos ver las regiones e implementar esfuerzos donde sea más necesario tenemos que hacerlo de esta manera.

Por ejemplo tuvimos que implementar un esfuerzo muy intenso en la región de Asia-Pacífico y este trimestre nos estamos focalizando en América Latina.

Fíjense el porcentaje de registradores con reclamos para la región.

Me encantaría decirles que podemos medir y reducir esto.

Estamos haciendo nuestro mejor esfuerzo, pero todavía no puedo decirles que lo hemos podido reducir.

Lo que si estamos viendo es que hay un mejor entendimiento.

Lo que vemos en estas regiones como factor en común, es la falta de entendimiento o interpretación del proceso y falta de seguimiento.

Entonces nos estamos focalizando en estas dos regiones para que las personas entiendan qué hacer cuando reciben una notificación.

Cómo responder, cuándo responder, qué información brindar.

Entonces, estamos también capacitando a nuestro personal porque ahora tenemos una presencia mucho más globalizada y podemos cubrir las distintas zonas horarias en los idiomas respectivos.

Cuando nos comunicamos con las regiones enviamos las notificaciones en inglés, pero también ahora tenemos idiomas adicionales.

Van a tener inglés y mandarín, inglés y español. ¿Y por qué mantenemos los dos idiomas?

Bueno. Porque el equipo de Cumplimiento de la ICANN es global, y nosotros queremos proveer un servicio globalizado que permia que cualquier persona del equipo lo pueda leer en su idioma materno pero también en el idioma que hablamos todos que es inglés.

Entonces, nos focalizamos en estas reuniones para resaltar la importancia de cómo responder, cuándo responder, qué responder, qué se consideran datos válidos y cómo se interpretan las obligaciones de manera correcta.

En esta pantalla, vemos esto, aquí vemos datos y podemos con estos datos, hacer como una especie de fotografía de la situación.

Aquí vemos los registradores de la región y vemos un gráfico a pie de página que indica que tuvimos más volumen de tráfico. Pero también una reducción. Esta reducción fue de 1.5 prácticamente y esto se debe a estas preguntas frecuentes que hemos diseñado.

Nosotros las llamamos “preguntas de los clientes” y fueron aclaradas en estas preguntas frecuentes.

Entonces en octubre vemos una pequeña disminución del volumen y vemos o podemos decir que ya no vamos a recibir tantos reclamos, porque nosotros recibimos reclamos por inexactitudes de WHOIS como un único reclamo, pero también ahora podemos recibir reclamos múltiples en una única instancia y ahora hemos lanzado lo que nosotros denominamos presentación de reclamos masivos.

Entonces vamos a recibir más volumen y luego les vamos a explicar qué es lo que significa esto.

Quiero compartir también esta pantalla con ustedes. ¿Cómo medimos el éxito de este proceso que hemos implementado?

El éxito del proceso se relaciona con lo que vemos aquí a la izquierda.

TAT. Es decir, tiempo de respuesta. Y no les estoy presentando una nueva abreviatura, ya le hemos utilizado.

Este tiempo de respuesta es muy importante para ustedes como miembros de la comunidad, para los registradores y para el Departamento de Cumplimiento.

Cuando ustedes presentan un reclamo es como ir a un restaurant, quieren que les traigan la comida rápido.

Bueno. Cuando uno presenta un reclamo quiere saber qué va a recibir una respuesta, que va a haber una resolución y que el reclamo se va a dar por concluido.

Entonces, los registradores se tienen que registrar y tienen que cumplir con los requisitos de inexactitudes de WHOIS. Tienen que trabajar con los (registrararios) para corregir las inexactitudes de WHOIS. Y tiene un plazo para hacerlo.

También tenemos obligaciones en materia contractual que tienen que ver con el tiempo de respuesta que nosotros denominamos cinco días laborables.

Nosotros hablamos de primera notificación, segunda notificación y tercera notificación.

Esto para nosotros es la parte de prevención o de colaboración o de resolución informal.

Lo único que va a ver la comunidad allí es volumen y tiempo de respuesta. Nunca van a ver quién tiene el mayor volumen, quién tiene el mayor reclamo.

¿Por qué? Porque esta es una oportunidad para que la ICANN trabaje con las partes contratadas para resolver estas cuestiones.

Ahora bien. Cuando termina la resolución informal, si esta parte contratada no ha suministrado la información suficiente o no ha respondido, nosotros exigimos el cumplimiento, porque es nuestra obligación exigir el cumplimiento del contrato. Eso es lo que hacemos en Cumplimiento Contractual. Pero no podemos pasar a esta instancia sin tratar de primero resolver el problema.

Entonces, le damos la oportunidad, le damos el beneficio de la duda para que resuelva la cuestión, pero sobre la base de mi experiencia en la ICANN veo que muchas de las cuestiones no están reflejadas aquí.

Cuando yo empecé a trabajar aquí, no existía este proceso.

Entonces nuestro objetivo es el siguiente. Nosotros estamos tratando de eliminar la tercera notificación. Esa sería como la meta a lograr.

Todavía no lo podemos lograr porque tenemos muchas iniciativas en curso. Pero a mí me gustaría como organización, esta meta.

¿Por qué es importante? Porque eso significa que no sólo la ICANN sino también la parte contratada y la comunidad están resolviendo las cuestiones en la primera y segunda notificación sin llegar a la instancia de que se exija el cumplimiento.

La primera notificación siempre va a tener mucho volumen. No tenemos control sobre cuántos reclamos recibimos.

Nosotros empezamos a tener un poquito más control cuando nos aseguramos de tener la respuesta del registrador con ese tiempo de respuesta, de que recibimos los datos que les solicitamos para poder hacer la revisión, la validación y el seguimiento.

Todos estos datos que recibimos durante la resolución informal, si un registrador o una parte contratada están en incumplimiento, le damos la cronología y la comunidad si va a saber o se va a enterar de esas notificaciones de incumplimiento.

Si ustedes van a nuestra actualización, van a ver allí el enfoque que utilizamos, es siempre el mismo formato, es una especie de carta comercial con el mismo formato y lo más importante, es que todas las notificaciones de incumplimiento tienen una cronología.

Y nos van a decir cuándo se envió la primera notificación, a quién se le envió la segunda notificación, cuál es el plazo de respuesta, a quién se le envió. Entonces, luego el equipo de Cumplimiento espera unos días y si no recibimos ninguna novedad los llamamos por teléfono en sus zonas horarias.

Entonces, nos acomodamos, nos adaptamos a las zonas horarias y captamos o registramos a qué número se llamó, quién llamó, si

hubo una respuesta. Entonces tenemos una cronología que permite que la comunidad pueda ver qué es lo que sucedió allí.

En la etapa de Cumplimiento efectivo.

Vamos a ver ahora las tasas o los índices de reclamos cerrados.

¡Uy! ¡Hemos perdido la conectividad en adobe!

Ahora retomo la conectividad, perdón por la interrupción.

Bueno. Nosotros hablamos anteriormente acerca de los índices de cierres de reclamos, les hemos hablado acerca de todo lo que recibimos.

Nosotros internamente tuvimos un objetivo interno. Siempre me preguntan acerca de los KPIs, pero no se debe solamente a eso, a que siempre me preguntan por los KPIs sino que realmente necesitamos implementar estos KPIs.

Bueno. Ahora que tenemos estos datos un poco más limpios, podemos fijar estos KPIs.

Nosotros nos fijamos un objetivo del 55% porque hemos implementado nueva capacitación, tenemos nuevo personal; entonces necesitamos tener un objetivo que garantice que el equipo va a poder cumplir y también superar este nivel o este objetivo.

En este objetivo a lograr incluimos el volumen, el procesamiento por parte del personal y el tiempo de respuesta. Ahora vamos a ver las mediciones de desempeño para Cumplimiento Contractual.

Yo les hablé de tasa o de índice de cierre de reclamos, de mejora personal; bueno, para el Año Fiscal 2014 hemos generado mediciones o métricas que tienen que ver con estos cinco puntos que vemos en pantalla.

Bueno, es muy importante medir si estamos listos para el RAA 2013, porque van a haber más capacitaciones, procedimientos, preguntas frecuentes, reclamos.

Hay muchos, muchos factores que están implícitos aquí.

No se trata solamente de firmar un contrato y que entre en vigencia. Tenemos que revisar el contrato identificar las disposiciones que tienen que ser de carácter público, que les permita a ustedes presentar reclamos o informes. También que nosotros podamos generar procedimientos, preguntas frecuentes, asegurarnos de que el sistema esté actualizado.

Entonces, estar listo para implementar el Cumplimiento Contractual es un esfuerzo de mes tras mes.

En junio queremos tener –del año próximo- estos nuevos tipos de informes. De manera gradual, por supuesto, no lo vamos a hacer de repente. Porque las disposiciones entran en vigencia gradualmente.

Entonces también gradualmente vamos a medir nuestro éxito respecto de cómo finalizamos todos estos temas.

También queremos ver por cronograma, cómo vamos a ir completando este programa.

También el éxito en la auditoría interna, queremos para en mayo esta revisión en un 20% y respecto del índice de cierre de reclamos, queremos mejorar en un 10%.

Quiero recordarles a todos lo siguiente. Nosotros hemos dedicado mucho tiempo y mucho esfuerzo a escuchar a la comunidad para ver cómo mejorar nuestro sitio web. Así que por favor visiten nuestro sitio web en el sitio web de la ICANN.

También tenemos actualizaciones mensuales en los seis idiomas de las Naciones Unidas y también tenemos las preguntas frecuentes.

Antes de presentar un reclamo hagan clic en la pregunta frecuente de ese reclamo.

Esas preguntas están en los seis idiomas de las Naciones Unidas, así que es hemos proporcionado todas estas herramientas. Queremos darlas a conocer porque queremos que la comunidad tenga acceso a estas herramientas.

Con ello termina nuestro punto de la agenda para esta mañana y vamos a comenzar a responder las preguntas de la sala.

Por favor, identifíquense con el nombre y su afiliación antes de hablar.

(JAME COFER): ¿Cuántas personas tienen en el personal en este momento?

MAGUY SERAD: Ahora tenemos 18 personas de tiempo completo y estamos en proceso de establecer presencia en Singapur y también tenemos un contratista.

¿Están identificados según la experiencia de las múltiples partes interesadas? Y muchas gracias por su presentación que fue excelente.

MAGUY SERAD: Si. Están diseñados según la auditoría de sus experiencias y tenemos muchas personas del Departamento de Legales.

No actúan en su capacidad de abogados sino para revisar los dispositivos de Cumplimiento Contractual.

Porque hay que ver que tengan un entorno de legales y jurídicos. Esto es lo que se necesita, pero tengo un equipo muy importante de negocios y tecnología y de – esto no está basado en la unidad constitutiva sino en Cumplimiento Contractual.

EVAN LEIBOVITCH: Soy Vicepresidente del Comité Asesor At-Large. En una diapositiva que usted mostró usted mencionó en período julio-octubre que hay 24 temas abiertos después de hacer cumplir con la ley y 8 fueron incumplimientos. ¿Qué pasa con esa brecha? Cuando hay 24 que pasan y solamente 11 no cumplen. ¿Qué pasa con esa brecha?

CARLOS ALVAREZ: Estos 24 que ustedes ven en cumplimiento son un paso en el proceso. Un paso en que el ticket tiene la tercera notificación, después de cinco días el sistema automáticamente va –lo impulsa en la cola de Cumplimiento y esto no significa que hay una notificación en cumplimiento, significa que el personal tiene que

rever las respuestas y decidir si hay que emitir este incumplimiento o no. Es solamente eso.

Antes de que el tema sea un incumplimiento formal.

EVAN LEIBOVITCH:

Significa que estos 13 fueron cerrados antes de que fuera incumplimiento.

Tengo otra pregunta. Espero que no sea fuera de tema. Ustedes son uno de los componentes de la cara pública de la ICANN. Las quejas y los reclamos que surgen que no son válidos para lo que ustedes necesitan hacer. Por ejemplo, alguien que presenta un reclamo y no tiene que ver con ustedes. Sea para un cc o algo además de eso. Esto no necesita ser un dolor de cabeza. Estas estadísticas de todas maneras son una ayuda.

CARLOS ALVAREZ:

Si cuando cerramos un reclamo tenemos varios códigos de resolución y estos códigos son específicos según la razón por las cuales se cerraron.

Hay muchos códigos de resultado dependiendo de su naturaleza y algunos genéricos que se aplican a todos. Hay algunos que son más específicos en áreas específicas de transferencias, otros de renovaciones, por lo tanto estamos ahora comenzando hace un

mes, no me acuerdo exactamente desde hace cuánto, estamos teniendo una métrica sobre las razones por cuales se cierran los reclamos específicos.

MAGUY SERAD: Quisiera hablar de lo siguiente. ¿Cuándo nos van a informar a nosotros?

EVAN LEIBOVITCH: Es cuestión de recolectar la información y tener a acceso a ello y luego haremos las preguntas.

MAGUY SERAD: Lo que quisiera comentarles con ustedes, es que estamos teniendo un ejercicio para identificar y definir lo que nosotros llamamos códigos de resolución.

Una vez más en la parte de cumplimiento esto se ve bastante aburrido, porque esto es blanco o negro.

Si se resuelve en cinco días por ejemplo. Así que es muy fácil de entender y mantener un proceso. El ejercicio que hicimos nos llevó varias semanas y es recolectar todos los códigos de resolución que estaban siendo utilizados. Tenemos un enfoque estandarizado, una definición estandarizada.

En una vida previa antes de la ICANN nunca excedí 10 códigos de resolución, pero la vida era mucho más simple antes de ICANN, ahora tenemos más de 40 códigos.

El equipo está capturando códigos de resolución y queremos asegurarnos de que haya un mensaje consistente para que podamos informar consistentemente comparando manzanas con manzanas.

Esto es lo que vamos a hacer en el próximo trimestre.

Otra cosa que quisiera decirles es que siempre informamos a la comunidad sobre reclamos que están fuera de foco.

Tenemos presentaciones en reuniones de la ICANN. Y esto se incluía en reclamos de los clientes. Estas son las diferentes categorías que Carlos acaba de mencionar.

La razón por la cual esto aparece en la transparencia número 24 aquí, la vemos en pantalla, es que quería compartir con ustedes cómo nos ayudan las preguntas frecuentes para reducir algunos de los volúmenes de los reclamos.

Una de las medidas de los éxitos de los FAQs es que comenzamos a tener estas preguntas sobre reclamos fuera de foco o fuera naturaleza.

Entonces, ahora si tenemos algo que pasa por otros temas podemos informarlos y también podemos reducir los otros reclamos también.

EVAN LEIBOVITCH:

Una pregunta de seguimiento. Eso significa que si alguien viene que tiene un reclamo sobre un cc - que va más allá de lo que ustedes puedan procesar. Eso significa que ustedes hacen una referencia a la FAQ o le dan una respuesta y le dicen “disculpen no les podemos responder este tema, pero tienen la solución aquí”.

Mi preocupación es que las personas piensan que no se puede hacer nada a partir de aquí, así que quisiera reducir la cantidad de calles sin salidas.

MAGUY SERAD:

Si. Hemos hecho eso, para el equipo que atiende el teléfono, si van a la página de la ICANN con las preguntas frecuentes, verán como abordamos estos temas y tenemos las preguntas referentes al ccTLDs con los diferentes idiomas, las guías, y tuvimos todo esto en consideración.

PAUL MCGRADY:

de (inaudible) También soy el autor de los tratados de nombres de dominio de (...) y también estoy en el área de Gobernanza de internet para las asociaciones de marcas comerciales.

Lo que vimos aquí en las cenas cuando la ICANN no hacía nada sobre Cumplimiento, y nosotros comenzamos a hacer algo sobre este tema, tuve la cordial ocasión de decir que en cada reunión en la que yo participara había un avance.

Pero esta vez la única vez, es que no veo ningún avance hacia adelante.

Tenemos muchos datos pero desde el punto de vista del usuario final, los proceso, me parecen, y estos son datos anecdóticos. Pero parece que voy a usar una expresión coloquial, parece que RAS y los tickets tuvieron un bebé y siento que hay un problema aquí. Traté de usar este sistema donde hay una pregunta referente a un tema de cumplimiento con UDRP y un tema de cumplimiento con la transferencia. Y en el medio el personal trató de cerrar el ticket, el ticket iba a ser abierto, yo traté que siguiera abierto, se insistió en la información sobre pasaportes, sobre códigos de autorizaciones, una persona de contacto para el correo electrónico y ahora los nombres de dominios siguen en el UDRP, para el cliente tratar de gestionar este nombre de dominio trae muchos problemas y el nombre del registrador tampoco debería estar.

Todo lo que veo son problemas, problemas y más problemas.

Me gustaría entender el proceso de capacitación porque me dejan con la sensación amarga de que las personas no están capacitadas sobre cómo funcionan estas políticas y al final del UDRP hay una transferencia. Así que esto no se puede olvidar o que las personas – y esto es lo que yo no quiero ver – y esto es lo que para cuando las organizaciones crean y crean sistemas y tienen cuarenta códigos de resoluciones, es que las personas están tratando de cerrar un ticket. Que lo único que les importa es cerrar el ticket, si no lo pueden solucionar, si no pueden tener un número de resolución en sus archivos, esto, bueno, se cierra.

Creo que todas estas cosas son buenísimas, todas las métricas y las mediciones son excelentes, pero el elemento humano se ha ido, los tratados están ahí para ayudar. Así que los insto a que se alejen de los números, de las tablas, etc. y piensen hacia dónde quieren ir.

Y en cuanto a lo demás, también tienen que tomar una distancia. Si un experto los mirara, las respuestas que ustedes tienen no estarían felices con cómo respondieron versus las personas que tuvieron una resolución rápida en comparación con los que tuvieron problemas.

Esto es una fatiga en las personas que tratan de utilizar este sistema.

Eso se ve como –eso muestra como se ve la gente – esto es un solo nombre, así que si ustedes tienen algún dato sobre satisfacción del cliente sería importante.

Usted dijo también que ustedes no pueden encontrar el número de reclamo que ustedes obtienen.

Esto no es del todo verdad.

Después de mi exposición, ustedes si pueden hacerlo, publicando los datos de registrador

Veo cuál es la justificación para no publicar los datos específicos sobre los que no cumplen hasta que llegaron a un incumplimiento según el UDRP, que esto involucra protección de los consumidores, uso de los registros y registradores, hay temas de privacidad en esa información. La ICANN recibe muchas críticas de las asociaciones de consumidores y de comercios, desde su parte tienen que hacer algo.

Si ustedes quieren ser la mamá, en la casa, pueden saber cuál es las informaciones de reclamos.

Y en última instancia para saber si los reclamos no tienen sustancia tienen que saber de todas maneras cuántos hay. En

cualquier otra industria, por ejemplo, en los automóviles también. Si las personas también se quejaron con Toyota si no utilizaban bien los pedales. ¿Cuál es la lógica en no revelar la información? Porque tendríamos que saber cuáles son los cuatro o cinco que causan problemas. Y que nos causaron estos problemas a nosotros.

MAGUY SERAD:

Deme – usted acaba de preguntar tres cosas y quisiera saber sobre una.

Así que deme un segundo por favor.

Quería confirmar. Muchas gracias por llamarme la atención sobre tres puntos.

Hay cosas que yo necesitaría seguir personalmente. La primera, no hay un avance. No estoy de acuerdo con eso, pero no se trata de estar de acuerdo o no.

Más importante desde su perspectiva. Usted no está recibiendo un servicio y esto se refiere a una queja específica que se refiere a usted. La persona – por favor quisiera responder.

PAUL MCGRADY: Quería confirmar que lo que yo dije era anecdótico y no estoy esperando que usted no esté de acuerdo en que no hay un movimiento hacia adelante.

Esto se basa en ver el Departamento de Cumplimiento y yo he sido un fan durante una década.

MAGUY SERAD: Siempre le digo a mi equipo. Si hay una percepción en el medio, hay una realidad, así que muchas gracias por llamarme la atención sobre este tema. Esto ya lo tomé nota.

Lo que voy a hacer es lo voy a seguir internamente e internamente vamos a hacer lo que nosotros llamamos un análisis de causas para ver el estado de esa instancia específica, qué es lo que sucedió en todo el proceso, dónde están las oportunidades para capacitación, como usted acaba de decir, o para una mejor comunicación, y vamos a responderle directamente a usted.

Y usted tendrá una respuesta.

Tengo a Carlos que también podrá responder, así que denos un tiempo y vamos a ir nuevamente a usted con esta respuesta.

En lo que se refiere a las encuestas.

Ahí podemos tener unos diferentes sentimientos, se trata de preferencias. Sin embargo quisiera destacar una cosa sobre las encuestas.

Nosotros recibimos un rating o una evaluación y también los comentarios. En mi equipo tenemos una persona especializada en métricas y en los informes de métrica con muchísimos años de operación en servicio al cliente.

Esta persona le presta atención no solamente a la evaluación o rating y también a los comentarios. Esto nos da oportunidades para mejorar y para estar en contacto con las personas que solicitó más claridad.

Así que si le damos mucha importancia.

En lo que se refiere a su último comentario en cuanto a lo que usted dijo que no tenemos control sobre el número de reclamos y usted dijo que se podía solucionar si publicamos los datos de los registradores, no sé si se relaciona con lo que dice.

Si, publicamos muchos datos y si usted está familiarizado con nuestros procesos de cumplimiento que nosotros publicamos, pero también lo vemos ahora en pantalla, aquí hay un proceso que nosotros creamos con la comunidad.

Y en este proceso claramente nosotros surgimos como comunidad, yo conduje y lideré estas sesiones en todas las áreas, solicité comentarios antes de institucionalizarlo.

Disculpe que no podemos ver todo esto en pantalla. Fui a la página web para los participantes remotos e hice clic en el proceso de Cumplimiento general.

Tiene que haber una oportunidad sin importar cuál área usted trabaja para tener una resolución informal.

La resolución informal se da entre dos partes, donde ustedes tienen que trabajar, no es falta de transparencia, se trata de una posibilidad, de primero, ¿es un reclamo válido? Porque no queremos publicar todo lo que recibimos. Si es un reclamo válido tenemos que tener la posibilidad de trabajar con las partes contratadas para que estas puedan solucionarlo.

No podemos publicar todo.

Dicho esto, los actores malos, no quiero decir actores malos, pero la parte con contrato que llega a una etapa de exigencias, esto si, es serio porque ellos han incumplido el contrato de esta manera

Como ya dije anteriormente, si vamos a las informaciones – notificaciones de incumplimiento – tenemos la cronología y todos los eventos que llevaron a ello.

Si no lo publicamos durante el período informal porque queremos darle una oportunidad de solucionarlo.

Y las tasas de resolución son fenomenales y ahora vamos nuevamente.

Ahora vemos a las métricas acá en pantalla. Si no los vemos, la tasa de resolución según volumen, acá lo vemos en pantalla, el volumen va a variar según el tamaño del registrador.

Esto no le da toda la historia completa. Pero cuando llega a la etapa de cumplimiento todo tiene que ser visible para la comunidad. Para que se sepa qué llevó a este incumplimiento y por qué se llegó al incumplimiento.

PAUL MCGRADY:

No responde mi pregunta pero muchas gracias. Porque la pregunta es cuál es la lógica de no publicar la información cuando hay cuestiones de elección del consumidor.

No escuché la lógica de esa pregunta. Pero no creo que –esa no es la lógica – no es verdad. Tal vez en la industria de nombres de dominio tal vez sea verdad. Y obviamente es verdad, pero en el mundo, en otras industrias tal vez no sea verdad. Que no hay datos de reclamos publicados por los reguladores, los entes reguladores.

De todo tipo de ente. Entiendo qué es lo que está diciendo.
Aprecio su respuesta, pero no responde a mi pregunta.

EVAN LEIBOVITCH:

Paul. ¿Usted se llama Paul? Muchas gracias por su punto de vista.
At-Large está trabajando en este tema también.

Quisiera seguir y formular una vez la pregunta de otra manera.

Se desea no informar los datos a este primer nivel, esto es algo
que es parte legal del RAA?

Usted dijo algo que se refiere a derecho a privacidad en los
primeros pasos.

La falta de información, esto es algo – ¿un derecho según el
contrato en los pasos iniciales? ¿O esto se trata de una cortesía o
qué hay detrás de no informar los datos?

¿Esta es una convención, una política, es un requerimiento
contractual?

En cuanto a por ejemplo puede ser posible apurar el proceso si le
decimos “bueno, si después de la segunda notificación no cumple,
vamos publicar su nombre”

Esto puede ayudar a los consumidores para saber cuál registrador
utilizar y eso sería una herramienta excelente.

Creo que quisiera seguir con lo que dijo Paul, y también un punto específico. ¿Cuál es la base sobre la cual ustedes no están informando los datos del registrador?

¿Esta es una imposición o es una decisión interna?

MAGUY SERAD:

El deseo de no publicar o de no – quisiera saber qué significa “publicar”.

Corríjame si estoy en un error.

¿Cuando ustedes quieren los datos de volúmenes sobre registradores?

Sería tener – sería de utilidad tener la cantidad de reclamos y si los reclamos son sustanciados y si fueron sustanciados, si fueron resueltos en última instancia.

Si yo tengo un registrador y hay 10 reclamos contra mí y no están sustanciados y yo sé como consumidor que las personas se quejan pero son buenas personas en la empresa.

Si hay 10 quejas y 9 tienen sustancia, tienen fondo, y una no, sabemos que estas personas no son buenas personas o no se preocupan por Cumplimiento Contractual y no quiero hacer negocios con ellos.

Esto no sé si se refiere como la política de consenso dentro de la ICANN. Y también como abogado si quiero hacer valer mi derecho a la privacidad según el UDRP, si los datos son importantes, es importante unirlos con los resultados de la sustanciación. Porque un número de reclamos no nos cuenta la historia.

Porque podría ser reclamos sin sustancia, sin fondo.

MAGUY SERAD: Muchas gracias por su aclaración.

EVAN LEIBOVITCH: El deseo de no informar los datos. Tengo acá el proceso, se basa en un acuerdo que todos trabajamos y debatimos. Que tenemos que permitir la resolución informal.

Y que esto aborde los temas de lo que nosotros llamamos disponibilidad de datos, para que las personas sepan cuáles son las partes contratadas que fueron alcanzadas.

Todo cuando hay una notificación de incumplimiento, las razones de este incumplimiento se publican según áreas, para saber cuáles son las áreas que tienen mayor volumen.

Vamos nuevamente al proceso donde vemos lo que solucionó con una resolución informal y las otras fases.

EVAN LEIBOVITCH: Si hay una consulta comunitaria que llevó a este consenso de que esto se mantenga privado. No recuerdo que At-Large haya sido parte de esa conversación.

Pero hay un beneficio. Si ustedes tienen actores que solucionan los reclamos después de la tercera notificación, pero lo hacen así consistentemente que tienen muchos reclamos para resolver, ustedes lo cierran, nunca van a incumplimiento pero en cuanto a los temas de elección de los consumidores, esto es información valiosísima y ese tipo de información es útil.

En cuanto a su preocupación, bueno, esto está cerrado, no tienen problemas ustedes, pero si hay muchísimos niveles de incumplimiento. Si ustedes tienen una historia de alguien que consistentemente recibe reclamos válidos que toman su tiempo, que toman el tiempo de quienes efectúan el reclamo. Y si algo que sigue haciendo esto, esto es información útil que tendríamos que tener para que los registradores sepan aun si para ustedes este tema hay sido cerrado.

MAGUY SERAD: Una pequeña corrección. Si nos preocupamos y vamos a la diapositiva número 25. Si vemos el volumen de reclamos en la tercera notificación, si y cuando nosotros tenemos una conducta que se repite de una parte contratada, y si siempre responde a la

tercera notificación, vamos a las tendencias y tomamos una acción activa.

Primero para entender qué es lo que se hizo, que el plan de beneficio también tiene que tener en cuenta una capacitación y si el tiempo de respuesta que fue solicitado, cuando vemos esta conducta no se soluciona, tenemos herramientas de cumplimiento, tenemos notificaciones en (escalación). Y les explicamos que este es un problema de la comunidad.

Si monitoreamos todas estas cuestiones y no vimos este comportamiento.

EVAN LEIBOVITCH:

No quise decir que ustedes no se preocupaban. Tienen caja de herramientas y parte de esa caja de herramientas es publicar a la persona que incumple a la tercera notificación.

Tal vez hay un montón de cosas que transcurren tras bambalinas. La publicación de los datos, si, de esa manera ustedes obtendrían resultados mucho más rápidos.

NO IDENTIFICADO:

Muchas gracias por su presentación. La experiencia de Paul, anecdótica de Paul, es importante porque esto nos muestra las tendencias y los progresos.

Parte de ello es ir aun más en profundidad en las estadísticas que se compilan con la tendencia.

La identificación de tendencia.

Algo que es de valor es que si identificamos desafíos o problemas que tenemos que abordar, hay que comenzar a abordarlos.

Por ejemplo con el problema que mencionó Evan, no necesitamos nombrar a nadie. Tenemos que saber qué tipo de porcentaje, cuáles son las características de los registradores que reciben la tercera notificación en vez de la primera.

Sería interesante ver cuál es la tendencia, fue regional, según tamaño, según su antigüedad, según la cantidad de TLDs para los cuales ellos son revendedores.

Esto es parte del problema. Estoy adivinando, tal vez esto (inaudible) y podríamos avanzar a partir de ahí con una métrica para la confianza del consumidor.

Y elección del consumidor y competencias.

Todo este tipo de aspectos. Y muchos de ellos no me voy a meter en su incumbencia, pero, esto se trata de ir a un nivel más bajo, más profundo.

En las últimas seis reuniones, tenemos reclamos por región. ¿Y qué pasa con esas regiones?

¿Es un tema de idiomas, es un tema de cumplimiento con la ley? A veces es más difícil hacer cumplir los contratos en esas jurisdicciones.

Estoy muy preocupado porque se dijo “bueno, hay que reducir estos números”. Pero para mí esto es lo que se debe estar haciendo. Hay cosas sobre las cuales ustedes tienen control y hay otras cosas sobre las cuales tienen un impacto.

Pero si vamos en estos niveles, un nivel más abajo, vemos las tendencias, las características, y los desafíos, esto es muy excitante, muy interesante para mí.

Yo aprecio eso. Pero cuando consideramos los datos, aquí vemos los tres desafíos que tenemos que abordar. Los principales y es a medida que el mundo se expande, estos serán los desafíos y nosotros tratamos de identificar estos tres y en seis meses vamos a ver si estos tres desafíos funcionaron. Y si no, vamos a reunirnos y vamos a tratar de buscar tres desafíos más para saber cómo solucionarlos.

Estas son las tendencias y los objetivos. Así que aprecio que ustedes nos mostraron – no sé cómo se llamaba- ¿los datos de cierre? Con un porcentaje altísimo.

Veo muchas oportunidades de ir en profundidad un nivel más, para identificar qué significa exactamente los datos. Eso es lo que estoy tratando de decir, porque en este momento no sé.

Creo que se trata este tema general. Esto es como una oscuridad en la transparencia. Hay muchísimos datos, no sé si estas estadísticas son buenas, si son válidas.

No sé si esa tasa de reclamos es genuina, porque podría ser o se podría reducir en la mitad o si representa un buen número. Esto serían cosas que deberíamos analizar, sé que ustedes tienen mucha experiencia y que saben en profundidad este tema.

Creo que han estado sobrellevados por la cantidad y la magnitud de este tema.

Toda esta organización está dando pasitos muy chiquitos en cuanto a la responsabilidad que se requiere tener según la responsabilidad, se tiene que tener objetivos y esto se aplica a toda la organización.

Como dije ayer, la oportunidad más importante para entender es saber donde están los desafíos, saber cómo enfrentarlos y la habilidad no está en ningún otro lugar más grande que en Cumplimiento.

MAGUY SERAD: ¿Ustedes visitaron la página correspondiente de MyICANN?
Porque ahí hay muchos datos.

¿Ustedes la visitaron?

Porque si recibo comentarios los agradezco, pero si no lo hicieron, quisiera saber cuál es el nivel de datos con los cuales ustedes cuentan.

Si. Vemos los datos, vemos las tendencias y tenemos actividades. Pero una vez más, esto ya lo dije anteriormente ¿Cómo podemos relacionar las actividades de difusión con una reducción en los reclamos? No encontré la fórmula.

Si ustedes la tienen todavía no llegamos a ella. Tenemos mucha experiencia aquí, vemos las tendencias por regiones. Sabemos la cantidad de reclamos que llegan a la tercer notificación, no sabemos si hay falta de interpretación que no entienden, y muchas veces es que no hay entendimiento en la comunicación y esto nos ayudó a introducir diferentes lenguajes en la comunicación, los diferentes volúmenes son transferencia, inexactitud del WHOIS, y nosotros si condujimos actividades de difusión y debates para educar a nivel de los registradores y a nivel regional o a nivel de una nivel de la ICANN.

Hay muchísima información. Con lo que tengo problema es la definición de qué es lo que se espera.

Si por favor me envían un email me envían un email diciendo “esto es x y esto es y”. Esto abriría un diálogo.

Si yo no entiendo el email pero aun si lo hiciera, los contactaría una vez más para entender qué es lo que se espera de mí.

Y esto yo lo digo muy transparentemente. Si yo puedo cumplir esta expectativa en cuanto a las métricas o no. No voy a decir un no, sin un por qué.

Y a veces hay una falta de entendimiento, un mal entendido. A veces parece que son la misma cosa.

Y a veces parece que nosotros avanzamos al brindar más, pero parece que no es así. Hay definitivamente una ruptura en las expectativas.

Tomo nota de lo que dice, pero por favor envíenme un mail con las definiciones. Y esto surge a través del grupo de trabajo. Estamos considerando más de 40 métricas.

Con el aporte del ALAC.

Hemos recibido muchos temas de métricas, también, brindamos comentarios del personal, recibimos recomendaciones de una solución para que sea validado.

Y veo que hay un nuevo grupo de trabajo que está surgiendo.

Tenemos muchos datos, vayan a MyICANN, si no está ahí veremos – está ahí.

Tendríamos que ver también cómo informar a las diferentes áreas sobre el progreso, si es que no lo tengo.

Salanieta tiene la palabra.

SALANIETA TAMANIKAWAIMARO: Habla Salanieta para la transcripción. Antes de hacer mi comentario quisiera decirles desde donde vienen estos comentarios.

Hay alguien que solía regular los capitales y los mercados de valores en mi país y tenían mucho aprecio por los temas de Cumplimiento.

A veces en cuanto no tanto de la jurisdicción, sino del sujeto, del tema que está siendo regulado o seguido, no diría regulado, pero usted entiende qué es lo que significa lo que estoy diciendo.

Hay veces donde hay malentendidos y en cierta medida, siento que el equipo de Cumplimiento puede hacer solamente esto. Identificar una métrica y si, podemos decirles que identifiquen aun más específicamente una sub-métrica, y usted Maguy está diciendo que debemos hacer esto en el espacio de la ICANN.

La confusión es – y esto es algo que se puede solucionar muy fácil – La confusión es en cuanto al uso de la información.

Que hay diferentes prioridades, intereses y expectativas en el tipo de análisis que se requiere. Y claramente para diferentes unidades constitutivas escuchamos diferentes cosas.

Por ejemplo, los que están interesados en la aplicación de la ley, escucha algo diferente de las perspectivas de marcas, etc.

Entonces. ¿Cómo abordamos el tema? Tener en la próxima reunión de la ICANN o tal vez no tengamos tiempo hacia la próxima reunión. Una sesión, no una sesión de Cumplimiento, sino un diálogo abierto donde hablemos o potencialmente debatamos el uso potencial de todas estas estadísticas.

Y sugiero tener una sábana o un lienzo en blanco para incluir la información. Y lo que veremos ahí, comenzaremos a ver diferentes expectativas y diferentes impulsos con diferentes identificaciones. Porque esto es de lo que se ocupa Cumplimiento Contractual.

Y quisiera concluir diciendo que al final del día el Cumplimiento tiene una jurisdicción específica o un objetivo específico. Hay ciertas cosas que necesitan una colaboración de diferentes unidades constitutivas desde las partes interesadas en sí en cuanto a participación positiva.

Y muchas veces se llega al enfoque de las partes interesadas. Así que muchas gracias por su participación.

MAGUY SERAD:

Muchas gracias Salanieta. El tema en cuanto a la sesión que empiece de cero. Hubo un grupo de trabajo, porque todavía participamos desde la perspectiva del personal en el grupo de trabajo de Estrategia.

Para la revisión de las métricas y el análisis. Así que esas recomendaciones, las que hace usted, las voy a informar.

Pero por favor, escíbame un mail, no quiero perder ningún elemento del que acaba de decir.

Creo que he capturado todo, pero si me envía una nota sobre cuál sería la idea de la sesión, y yo le voy a enviar a la persona correspondiente para que organice el enfoque de esa sesión. Porque organizamos diferentes actividades y sesiones.

En cuanto a la confusión, ha habido un esfuerzo intensivo en las regiones, sobre el rol y el objetivo de la ICANN.

Y parte de ello también es discutir y debatir temas de Cumplimiento. Cumplimiento no es ir a la región pero tenemos los Vicepresidentes regionales que están informados y representan a la ICANN sobre su objeto y su visión.

Si su área no tiene suficiente cobertura, por favor háganmelo saber. Sabemos quién está encargado de hacerlo y nos encargaremos que sean las personas apropiadas.

Muchas gracias.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]