
LONDRES – Novedades de la División de Dominios Globales

Lunes, 23 de junio de 2014 – 13:30 a 15:00

ICANN – Londres, Inglaterra

AKRAM ATALLAH:

Buenas tardes a todos, gracias por venir a la sesión de GDD, de División de Dominios Globales, la actualización por así decirlo.

Mi nombre es Akram Atallah, yo soy responsable de la División de Dominios Globales y tengo aquí, junto a mí a Christine Willett, quien es responsable por la operación del GDD, de todas las operaciones de GDD.

A mi derecha está Cyrus Namazi, quien es responsable de nuestras partes contratadas, la relación con estas partes contratadas y quien hablará sobre estos en unos segundos.

Al lado de Cyrus se encuentra Elise Gerich, quien es responsable por las funciones de IANA y junto a ella está Chris, que es responsable de todos los sistemas on line que estamos reuniendo para respaldar y dar servicio a las partes contratadas al igual que un poco más de eso en el futuro.

Con eso, bueno, hay algunas otras personas dentro de GDD, yo me imagino que ustedes trabajaron con varios de ellos, no voy a mencionar a todos. Pero como escucharon en el anuncio, acabamos de contratar a David Conrad como nuestro nuevo CTO y David nos va a ayudar del lado técnico.

Ese es su foco, y él va a ser miembro central del equipo. Y también tenemos mucho apoyo dentro de ICANN, trabajamos muy en conjunto con Finanzas, con Xavier Calvez, trabajamos con Allen Grogan, que es

Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

nuestro funcionario de Contrataciones principal. Él es responsable junto con el equipo legal para ayudarnos en todos nuestros contratos.

Alan, si estás por acá, quisiéramos que vengas a la mesa.

Y también trabajamos con Maguy Serad que es la jefe de Cumplimiento. Como ustedes saben, nosotros hacemos los contratos y ella se asegura – ella y su equipo de hecho se aseguran – de que todo el mundo esté cumpliendo con los contratos.

Trabajamos con ella en forma regular para asegurarnos de que eso realmente suceda.

El objetivo de esta reunión era responder muchas de las preguntas de qué es el GDD, esta División Global de Dominios y vamos a tratar de ir descubriendo esto lo más rápido posible y le vamos a dedicar el mayor tiempo posible también a responder preguntas.

Vamos a explicar cosas, tengan sus preguntas hasta que lleguemos a la presentación, y vamos a dejar más de 45 minutos para las respuestas.

¿Qué significa GDD? ¿Qué hace el GDD?

Lean lo que hacemos y la misión, lean ambas cosas, porque le dedicamos mucho tiempo a elegir estas palabras para que seamos muy explícitos en lo que hacemos. Pero en resumen, lo que hacemos es que somos el brazo de implementación de ICANN. Es decir que cuando la comunidad viene con políticas, nosotros las implementamos.

La GDD es la unidad de ICANN que se ocupa de implementar las políticas de ICANN a través de contratos y servicios y genera la función de IANA. Nuestra misión es servir a internet público global a los registros de

internet al asegurar un sistema de nombres de dominio estable y seguro y a la vez promover la confianza, la elección y la competencia en la industria de servicios de nombres de dominio.

Yo escuché –seguramente sé que ustedes escucharon la palabra “confianza” muchas veces, pero nosotros creemos que crear una industria de servicios de nombres de dominio confiable es fundamental para todos nosotros, porque nosotros creemos que cuánto más confianza haya en los registros y registradores, mayor va a ser el valor de nuestro trabajo.

Por eso estamos trabajando junto con el Departamento de Cumplimiento para asegurarnos de que todo el mundo cumpla con sus contratos, pero lo que es más importante estamos estableciendo una cultura de cumplimiento dentro de la GDD.

Nosotros queremos asegurarnos de que el cumplimiento de todo el mundo y nuestro interés es encontrar a gente que no esté cumpliendo y castigarlo, sino que queremos que todos cumplan en esta industria y que vayan al nivel siguiente. No queremos que nadie llegue al nivel que hay que llegar porque si no, todos los que lo logran bien dentro de la industria están trabajando muy bien para establecer su nombre y su presencia.

Nosotros estamos muy comprometidos con la cultura del cumplimiento dentro del GDD en general.

Como pueden ver ustedes, nosotros tenemos las políticas y las implementamos. La infraestructura corporativa de la ICANN, con todas las Organizaciones de Apoyo, recursos humanos, finanzas,

Departamento Legal, Departamento de IT, todas estas organizaciones nos apoyan para que nosotros podamos hacer nuestro trabajo. Y luego trabajamos con el Grupo de Participación Global de partes interesadas y también con el equipo de comunicación para difundir nuestro trabajo, para que se logren los servicios y también para involucrarlos en convertirse en una parte contratada también.

La División Global de Dominios se focaliza en cuatro cosas, en la participación comunitaria, la implementación de políticas, los servicios de IANA, la flexibilidad, seguridad del DNS. Estos son los cuatro puntos en los que trabajamos, y yo voy a ir analizándolos uno a uno.

En la participación comunitaria, estoy hablando de la comunidad, no de las partes contratadas, por el momento. De manera que lo que hacemos aquí es que nos involucramos con la comunidad y desarrollamos políticas para asegurarnos de que conocemos cuáles son las políticas que debemos implementar y también para dar asesoramiento y garantizar que trabajamos con ellos, para que las políticas también puedan ser implementadas.

Luego, una vez que estas políticas llegan a nosotros, nosotros trabajamos con la comunidad, de nuevo, para lograr planes de implementación y lo hacemos a través de grupos de trabajo, de comentarios públicos y de muchos mecanismos diferentes, mecanismos ascendentes, de múltiples partes interesadas, para lograr nuestro objetivo.

Los grandes ejemplos de esto son la guía de solicitantes para los nuevos gTLDs, la TMCH, los mecanismos de protección de marcas, el marco para colisión de nombres, con todos estos instrumentos trabajamos en la

comunidad con planes de implementación para tener algo que funcione y que podamos implementar, pero también, tratamos de lograr que las políticas logren lo que se habían propuesto. Luego tenemos la implementación de las políticas y allí es donde efectivamente hacemos nuestro trabajo.

Todo empieza con la decisión de si esta política puede ser implementada por parte del personal o si necesitamos que lo hagan proveedores externo o si hay una combinación de ambas.

A veces pedimos propuestas, hacemos contratos, hacemos gestión de proveedores, atención al cliente, cumplimiento de los proveedores. Y tenemos todas las herramientas y capacidades internas o externas para poder entregar lo que tenemos que entregar.

Todos conocen los servicios de IANA, la asignación de protocolos de internet, direcciones IP, gestionar la zona de la raíz, mantener los registros para el IETF y luego operar el dominio de alto nivel “.int”.

Estas son las funciones principales de IANA que están en nuestro contrato con la NTIA.

El equipo de IANA también hace otras funciones como la base de datos de husos horarios y otro que incluimos pero que no están en el contrato, por eso incluimos a los que sí están en ese contrato.

La seguridad, estabilidad y flexibilidad del DNS se focaliza básicamente en la difusión externa y la generación de capacidad. Hacemos mucha capacitación, mucho entrenamiento, presentación, capacitar a los capacitadores, especialmente en el mundo en desarrollo y también por eso estamos pasando al nivel siguiente que es centrarse en lograr que

nuestro equipo de GCE se pueda expandir y podamos llegar a más gente y John Creing que es nuestro funcionario ejecutivo de seguridad, estabilidad y flexibilidad va a estar en la sala con nosotros más tarde. Él ahora está con el RSSAC.

También hacemos alguna investigación y analítica en cuanto a la SSR, hacemos también preparación y generación de conciencia. Nos aseguramos que todas nuestras implementaciones y políticas cumplan con los requerimientos de seguridad, estabilidad y flexibilidad.

Este es un punto focal para nosotros, y en general nos vamos a centrar en las cuestiones de DNS.

¿Cómo operamos en el GDD?

Este no es un diagrama (abarcativo) total, pero la idea es tratar de entender cómo hacemos las cosas, y cómo ocurre el escalamiento.

Si empezamos desde el lado izquierdo, tenemos a los gTLD, a los registros y a los registradores, luego del lado derecho tenemos a los usuarios, porque el Departamento de Cumplimiento recibe quejas de todo el mundo, de cualquier usuario de internet, y tenemos también la función de IANA que entrega servicios con los RIRs, gerentes de TLDs y otras partes interesadas también que incluyen los nuevos gTLDs, los TLDs existentes, etc.

En este momento, si nos concentramos para ustedes el lado derecho de la pantalla, estamos tratando de que todos los servicios a través del portal de GDD, y este es el trabajo que estamos haciendo en este momento, todos los servicios podrían no estar en el portal de GDD pero queremos que las partes contratadas puedan ir a un solo lugar donde

todos sus servicios estén presentes. Estos servicios luego van a ingresar a un servicio de CRM y a partir de ese servicio de CRM nosotros generamos todos los tickets y los procesamos a través del apoyo de la capa 1, la operación de GDD y luego la escalamos hacia el equipo de servicios cuando es necesario y desde allí si necesitamos ir más allá incluso, es decir que nuestro entendimiento de nuestros servicios actuales no cumplen con los requisitos, ahí sale del ámbito de una cuestión de implementación y se convierte un asunto de política, entonces tenemos que volver a la comunidad y hacer que participe, ya sea para que genere un grupo de trabajo que va a volver a hacer funcionar esto para que el tema se resuelva en la comunidad y que vea cómo implementar esta excepción de nuestros servicios o bien generar un PDP o hacer algo a través de un comentario público.

Nosotros vamos a trabajar con la comunidad con el fin de obtener una solución a la excepción de un problema en particular dentro de nuestros servicios, porque nuestros servicios no han podido resolver este asunto.

Como pueden ver, el cumplimiento contractual está junto al portal del GDD, en SRM.

Cumplimiento Contractual hoy pasa a través de icann.org y luego va a través de distintos sistemas que se van utilizando.

Nosotros queremos poder incluir esto en el CRM de manera que un registro o un registrador no solamente tengan que enfrentar a todos los servicios en una sola pantalla o en un solo lugar, sino que nosotros podamos abordar las cuestiones de cumplimiento en la misma pantalla.

La próxima fase después de que cumplamos con todos los servicios de registros, registradores en el portal CRM, nosotros queremos extender esto hacia las funciones de cumplimiento y reportarlos al portal de GDD al igual que al de CRM.

Para que tengamos un solo lugar donde todos estos servicios se provean.

Y luego lo vamos a poder hacer también con IANA, con un poco de suerte, para que podamos trabajar en una sola plataforma y todo esté en un solo lugar.

El portal de GDD, como dije, es un lugar central, queremos facilitar los servicios entre las partes interesadas y el equipo de GDD

Nosotros estamos en el proceso de desarrollar estos servicios y estamos agregando gestores de producto, gerentes de productos, procesos para trabajar con la comunidad para que no solamente desarrollemos un servicio y luego tengamos que volver a trabajar, y funciona lo que hay que modificar; porque eso requiere de mucho tiempo y nosotros les vamos a pedir a los gerentes de productos y a Chris para que haga participar a la comunidad, defina los servicios de manera que todos estemos de acuerdo en cómo van a funcionar estos servicios, cómo van a usar estos servicios estas partes interesadas antes de que lo volvamos a colocar.

Por eso ven que hay una gestión de requisitos colaborativos, pero nos focalizamos en el usuario del servicio en lugar de que haya una implementación de servicio como ocurre hoy.

Hay muchas cosas distintas en las que estamos trabajando, y el otro gran paso que ustedes van a ver de parte de nosotros, y que no hicimos antes, más allá del acceso operativo, nosotros estamos tratando de hacer unos (testeos) mejores en nuestros sistemas antes de lanzarlos.

Estamos hablando también de un proceso de lanzamiento inclusivo, porque queremos poder hacer un lanzamiento alfa y uno beta y trabajar con un subconjunto de la comunidad, asegurarnos de que todo funcione y luego lanzar una versión más amplia del programa, con el servicio, con usuarios adicionales y luego lanzarlo a producción.

Esto lo vamos a ir definiendo junto con la comunidad para que se puedan cumplir las expectativas de todos.

El servicio al cliente es algo que es muy sensible para todos y todo el mundo pregunta sobre eso.

Nosotros tenemos establecido un Centro de Servicio al Cliente, y vamos así lograr que todo el mundo ponga sus nombres en los emails de servicios al cliente para que sepamos –que ustedes sepan con quién están hablando cuando reciben un mail de este servicio.

Este servicio al cliente o este Centro de Servicio al Cliente, ha estado creciendo y nos está ayudando a entregar servicios un poco mejor.

Pero sigue siendo una línea de frente de servicios, y por lo tanto tenemos que aprender a enfrentar la mayoría de los temas a través de los tickets, a través del servicio al cliente y a través del equipo operativo.

Nuestra meta es que el 90% de los tickets se hagan tal como se esperó, que se procesen los distintos asuntos, que se formule, lo hicimos antes,

lo seguimos haciendo del mismo modo y nosotros esperamos poder autorizar el 80 a 90% de esto a través del conjunto de personas que está haciendo servicio al cliente, operación y CRM.

La siguiente capa de expertos es la de las excepciones.

Por eso queremos poder abordar las excepciones o tener que enfrentar menos excepciones, y si no llegamos allí no vamos a estar contentos. Por eso queremos poder poner los sistemas para poder autorizar la mayoría de los tickets que tenemos y el nivel de servicio al cliente y operaciones. Y luego tomar las excepciones al equipo que es experto en estos temas.

Nosotros estamos transfiriendo el servicio al cliente para iniciar nuestro nuevo Programa de Nuevos gTLDs y lo estamos pasando a las operaciones de GDD para poder cubrir a los servicios de registros y registradores.

Ustedes van a ver que el personal va avanzando y luego queremos expandir esto geográficamente para poder lograr que la gente trabaje todo el día con nuestro centros nodales en Estambul, en Singapur y que luego podamos cerrar el trabajo que se hace en los tickets. Y nosotros esperamos que la plataforma de servicio al cliente una vez que la tengamos lista va a poder implementarse en el Año Fiscal 2015, por fuera del GDD e incluir a todo ICANN así.

Respecto de la entrega de servicios, nosotros vemos que hay muchos servicios que el equipo entrega hoy y estamos moviendo al equipo de operación para que se ocupe en la parte central, y solamente las excepciones va a ser entregadas por el equipo de expertos. Y nuestro

equipo de registros se ocupa de la generación de relaciones y la gestión de excepciones.

Nosotros estamos trabajando en los procedimientos de trabajo, crean o no tenemos acuerdos de nivel de servicios con los equipos de operación y tenemos que compartir todo esto con los usuarios para que ustedes vean lo bien, o lo mal, que estamos haciendo todo y luego asegurarnos que ustedes estén contentos con esos servicios.

Por eso tenemos que expandir nuestros procedimientos y herramientas para rastrear nuestro tiempo de entrega y lo que ustedes están viendo a partir de nosotros.

Con respecto a la gestión de relaciones, servicios y contratos, el equipo de Cyrus, tanto para registros y registradores como participación con los equipos de políticas para desarrollar los planes de implementación, así como participar en cuestiones técnicas, todas estas cosas están dentro del ámbito de Cyrus, básicamente hacemos contratos de registros y registradores, es decir gestionamos los contratos, negociamos con los registros y los registradores, por supuesto con el apoyo del equipo de contratación, el equipo legal de contratos, prestamos servicios a las partes interesadas, es decir la negociación de cuáles son los servicios que se deben implementar (inaudible). Todo lo nuevo que no existe hoy lo hace este equipo, los servicios técnicos como también gestión de relaciones. Todas estas funciones están a cargo del equipo que encabeza Cyrus, Krista, para los registros Mike Zupke, registradores, Francisco para la parte técnica, Karen trabaja mucho en la implementación de políticas.

Todos ellos trabajan en el equipo de Cyrus, también tienen un equipo de relaciones, entonces si ustedes tienen algún problema se relacionan y se ponen en contacto con ellos.

¿Cómo podemos prestar un mejor servicio a nuestras partes interesadas?

Nosotros queremos que ustedes nos digan cómo mejorar las cosas. Recibimos una carta del grupo de registros, creo que fue una carta muy valiosa, nos dio una lista de cosas con las que no están satisfechos, que quisieran que mejoremos, fue una carta extensa, 26 páginas, espero que la próxima vez la carta sea más breve y la próxima vez esperamos que sea un sólo punto adicional y después de eso, bueno nos gustaría tener algo y lo demás funciona. Sé que esto es muy ambicioso pero ese es nuestro objetivo

Nuestro objetivo es satisfacer sus necesidades, darle un servicio a nuestros clientes y lograr mejoras continuas posteriormente.

Ese es el punto al que queremos llegar, esperamos con gusto poder trabajar con ustedes para poder hacer todo esto.

Hay una cosa que creo que falta del lado del personal, y es alguien que represente las necesidades de los (registraros) y los usuarios finales. Entonces, esperamos también encontrar la manera de hacer eso con los miembros del personal. Hoy lo único que satisface las necesidades de los (registraros) y los usuarios está bajo el ámbito del equipo de cumplimiento, me parece que esto es algo que tiene que cambiar, porque ellos son nuestros usuarios finales y tenemos que ver cuáles son los servicios que ellos necesitan y necesitamos un lugar para que la

comunidad pueda venir para hablar de los servicios que necesitan. Entonces esperamos poder hacer esto, vamos a empezar a trabajar con un grupo el año que viene para poder ocuparnos de los servicios de los (registraros) para ver qué necesitan de la ICANN y poder dárselo.

Van a escuchar hablar de nosotros en el próximo Año Fiscal, vamos a informarnos acerca de esta iniciativa.

Y tenemos planificado tener un gerente, esperamos esté basado en Estambul o Singapur, para comenzar y luego ver la demanda a través de ALAC, las unidades constitutivas de negocios, y todas las diferentes partes que no son partes contratadas, así como NPOC, para ver cuáles son los servicios que necesitan y en virtud de eso veremos qué clase de personal necesitamos y qué servicios vamos a implementar.

Este es el próximo paso y la evolución de nuestros servicios y esta es la forma en la que vamos a ir creciendo para satisfacer las necesidades de los usuarios finales.

Para mejorar nuestros servicios nos centramos en la excelencia operativa, foco en el cliente, una cultura de cumplimiento y defensa y apoyo a los (registraros).

Todo esto forma parte de nuestro foco y vamos a trabajar con ustedes, la comunidad, para asegurarnos de cumplir con todo esto y prestar un servicio de excelencia.

Lo que también quiero que ustedes hagan es que participen en nuestras reuniones, nosotros tenemos muchísimas sesiones en todas partes, muchas sesiones tienen lugar, no les voy a leer todo esto, pero todas estas sesiones de la GDD son sesiones en las que ustedes pueden

participar con nosotros, sesiones en las que nosotros podemos escucharlos a ustedes, ver cuáles son sus aportes, ver cómo podemos satisfacer sus necesidades, qué podemos mejorar y qué tenemos que hacer más para poder superar sus expectativas.

Entonces, por favor, no duden en asistir a estas sesiones, hacer preguntas, hacer contribuciones, porque todo esto servirá para guiar nuestros pensamientos, nuestras ideas y nuestras acciones.

Tenemos un stand con información que pueden ir a visitar, pueden pedir una cita con miembros del personal de la GDD, esta vez tratamos de poner a alguien en el stand que pueda organizar una cita con ustedes en tiempo real, si necesitan reunirse con alguien para tratar un tema urgente, queremos que ustedes puedan hablar con una persona, queremos darle una cara y un nombre, una persona con la que después pueden hacer el seguimiento del tema luego de esta reunión.

Entonces, por favor, pasen por el stand, esperamos poder reunirnos con ustedes y también esperamos poder saber un poco más sobre el portal de la GDD y los servicios.

Habiendo dicho esto creo que voy a dejar que Christine nos dé una breve actualización sobre el progreso, el avance de los nuevos gTLDs.

Y luego vamos a tener la parte de preguntas y respuestas.

CHRISTINE WILLETT:

Gracias Akram. Vamos a ver una rápida actualización sobre el Programa de Nuevos gTLD. Desde Singapur se hicieron algunos logros importantes, ahora tenemos 203 solicitudes que se retiraron, 1145 que fueron

invitados a la contratación, 594 solicitantes respondieron a la invitación, lo cual nos entusiasma porque significa mucho avance en los últimos dos meses, firmamos 440 contratos, muchos pasaron ya por las pruebas pre-delegación, esta diapositiva no se actualizó desde ayer, ahora tenemos 320 nuevos gTLDs delegados.

Lo que está en naranja acá, 76 contratos están esperando la firma de los solicitantes, 42 tienen COI que no cumplen, 21 fueron invitados a las pruebas de pre-delegación pero todavía no tienen una fecha fijada, hay otros que están listo para delegación, pero todavía que no pasaron por el proceso de incorporación.

Los que están en la situación pendiente, la pelota está de su lado. Nosotros continuamos procesando todo en el Programa de Nuevos gTLDs de acuerdo con nuestros procesos y procedimientos, nosotros tenemos capacidad de acceso porque la respuesta es más lenta de lo que esperábamos en términos de los contratos y por lo tanto, tenemos todavía capacidad para avanzar.

El último trimestre también avanzamos en otras áreas, tenemos 13 objeciones pendientes, todas están basadas en disputas de ambos lados, tenemos 17 que están pendientes del debido asesoramiento del GAC, terminamos 9 evaluaciones de prioridad de la comunidad, quedan 21 y en total tenemos 82 solicitudes de conflictos resueltas.

En cuanto a los tiempos, sé que antes ustedes pidieron esta información, (...) no solamente de los avances que hemos hecho hasta la fecha sino también de cuáles son los pronósticos de aquí en adelante. Algunos de ustedes habrán visto que esto se extiende más allá de las

fechas con las que solíamos tener en cuenta antes. Estamos llegando ahora hasta el Año Fiscal 2017.

Perdón, estos son años calendarios y fíjense que llegamos hasta el año 2017.

Gran parte debido al proceso de contratación. Tenemos resolución de conflictos que están avanzando pero sobre la base de esas resoluciones y al tiempo de contratación, todavía tenemos una larga línea de tiempo, más largo de lo que esperábamos.

Un poco más de información sobre el asesoramiento del GAC. Todavía tenemos las solicitudes sujetas al asesoramiento de categoría 2 del GAC, toda esta información la vamos a publicar después.

Acá tienen información sobre el informe sobre la resolución de controversias, resolvimos 82 como dije, hay 233 que están activas, y 21 que están pendientes. Creo que vamos a terminar acá con las presentaciones.

Y ahora vamos a abrir el espacio para preguntas y respuestas. ¿Cuánto tiempo tenemos?

Creo que 50 minutos para preguntas y respuestas. Así que si alguien quiere acercarse a cualquiera de los micrófonos que están a los costados o si hay alguna pregunta remota, este es el momento para hacerla.

(CYRUS):

Quiero aclarar que también hay mucho espacio aquí adelante y sillas vacías. Veo que hay gente parada en el fondo.

¡Amadeu! Me estaba empezando a preocupar Amadeu, porque no lo había visto.

AMADEU ABRIL-ABRIL:

Antes de las preguntas y comentarios, gracias por hacer esta presentación sobre los portales y los servicios, es muy importante porque estamos pasando de uno a otro y a veces no estamos seguros de si estamos agregando, totalizando, consolidando, a veces nos perdimos, pero eso es normal en un proceso de transición.

Yo diría que nunca vamos hacia atrás, es decir, la siguiente versión siempre es mejor que la anterior, lo cual es bueno, pero también es importante por otro motivo. Algo que les quiero pedir, más allá de los sospechosos de siempre, la gente que siempre tiene que ser el primero en agarrar el micrófono. Hay muchas personas que son partes contratadas que no son sospechosos de DNS, tenemos muchos clientes que no provienen del mundo de DNS. Que de hecho, nunca serán gente de DNS, que quizás asistan a una reunión de la ICANN, están un poco perdidos acerca de cuáles son sus herramientas y obligaciones, creo que sería bueno que en lugar de diseminar treinta presentaciones diferentes hubiera una que dijera “bueno, estas son las herramientas” y yo les diría que lo que podrían hacer en la próxima reunión, porque hay muchas reuniones, sería algo así como “vamos a hacer este DNSSEC para todos”.

Creo que tendríamos que tener algo así como un operador de registro. Algo así como una introducción, algo del punto de vista de cumplimiento, de la parte técnica, ¿cuáles son las cosas que esperamos de un operador de registros? Más allá de que se lo explicamos o tratamos de explicárselo de acuerdo con nuestras prioridades y

necesidades. Tratemos de hacer algo más organizado respecto a cuáles son las cosas reales que la ICANN espera de los operadores de registros.

Ahora tenemos cientos de operadores que no están en el mundo del DNS. Empresas que no se pasan todo el día en el DNS.

Creo que eso sería útil. Desde mi punto de vista también sería útil que el servicio al cliente ha estado mejorando. Ahora son mucho menos defensivos que al principio, pero de todas formas hay contratos, colisiones de nombres, muchas cosas que son nuevas para todos, para nosotros, para ustedes, para todos, y necesitamos hacer preguntas aclaratorias, a medida que van surgiendo las preguntas. Y a veces vemos con otras personas que muchos hacemos las mismas preguntas y probablemente podrían pensar de tener una especie de base de conocimientos que incluyan las preguntas más importantes para que no tengamos que ir repitiendo las mismas preguntas. E incluso recibir a veces respuestas diferentes a las mismas preguntas.

Si bien a veces son exactamente las mismas preguntas, sería útil tener en cuenta que esto no es la operación normal, esto es algo nuevo, con nuevas reglas, nuevos contratos, nuevos procedimientos, nuevas obligaciones, muchas cosas nuevas que todos estamos aprendiendo y creo que esto también sería una herramienta útil para todos nosotros.

Gracias.

AKRAM ATALLAH:

Gracias Amadeu. Es una sugerencia excelente, de hecho, estas son las clases de cosas que hemos estado pensando nosotros, y su sugerencia nos resulta sumamente útil.

Quiero decirles qué estamos haciendo para resolver algunos de estos problemas, en forma interna, con mi personal, estamos realineando el equipo para poder reconocer y tener recursos que sirven para gestionar y prestar servicios a los nuevos operadores que se están incorporando, y que quizás no tienen tantos conocimientos y tanta experiencia como los operadores que ya vienen trabajando hace mucho tiempo. Por ejemplo, vamos a tener una persona dedicada a servicios de registros.

Hay muchas dificultades, muchos temas complejos, esta persona va a poder ayudar a los solicitantes y a las partes contratadas a esa altura a incorporarse a nuestros sistemas.

También Krista y su equipo tienen pensado hacer una gira en el próximo Año Fiscal, esta gira de conferencias va a comenzar muy pronto y servirá para dar capacitación en el lugar sobre todos estos temas.

Este será entonces otro camino que nos servirá para desarrollar y promover esa base de conocimiento que estamos necesitando. La nueva versión del kit de bienvenida, que se va a lanzar poco tiempo después de Londres, incluirá información adicional que esperamos que les resulte útil.

También tenemos una sesión dedicada y específica sobre participación de los registros, el miércoles, y les digo a todos los operadores nuevos y a los que ya venían trabajando que participen en esa sesión.

Todas estas ideas que ustedes pueden tener son las clases de cosas que nos sirve a nosotros para diseminar información, para darle capacitación, si nos pueden enviar email, si nos pueden decir qué es lo

que ustedes piensan, qué ideas tienen, todo esto va a aumentar los beneficios del programa mucho más.

Gracias.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Hay una pregunta de un participante remoto. (inaudible) vemos 24 x 5 en lugar de 24x 7 en la diapositiva 10. ¿Podríamos esperar también que las horas de los fines de semana estén cubiertas por el servicio en el Año Fiscal 2016 como parte del apoyo global de la GDD?

CHRISTINE WILLETT: En el Año Fiscal 2015 vamos a tener 24 x 5 días hábiles y si es posible vamos a tratar de tener cobertura en los fines de semana en todas las regiones y a través de los centros nodales.

Vamos a considerar eso en nuestros planes para el Año Fiscal 2016.

Esa era la única pregunta on line.

AKRAM ATALLAH: Para los registros también trabajamos sábados y domingos.

CHRISTINE WILLETT: ¿No hay otras preguntas?

AMADEU ABRIL-ABRIL: Tengo dos preguntas simples. Uno, los problemas recurrentes que solemos tener es que a veces algunos de los TLDs se quedan trabados en algún lugar, y en general después de la pre-delegación.

Cuando pasan de la pre-delegación a la delegación parecería que pasan semanas, semanas, y a veces meses. No recibimos ningún pedido, ningún mail y no pasa nada y no está directamente relacionado con el número de prioridad porque a veces hay otro TLD que con el mismo número de prioridad avanza.

Entonces la pregunta es, a veces necesitamos algo en el medio, podrían aclararme en qué punto deberíamos dejar de enviar emails al servicio al cliente y tendríamos que enviárselos directamente a la IANA, porque a veces es un problema de incorporación, pero no sabemos, no tenemos claridad, a veces es una cuestión mágica, de pronto avanza, pero nosotros no sabemos cómo presionar, porque con frecuencia sentimos que tenemos que presionar un poco por el bien de los clientes.

Y la otra pregunta concreta que tengo es la siguiente. En general recibimos email sobre casi sobre cualquier cosa, ya sea un caso nuevo, recién llegado, la GDD, pero no siempre, ¿podrían decirnos en qué casos no recibimos emails? Porque la verdad es que no lo sabemos. No sabemos en qué casos vamos a recibir una alerta por mail.

CHRISTINE WILLETT: Gracias Amadeu. Respecto de pasar del testeo de pre-delegación a la delegación, el equipo de programa y el equipo de servicio al cliente están trabajando con ustedes hasta que ustedes reciban su “token” y IANA lo redima. Hasta el momento en que ustedes reciban ese “token”

tienen que trabajar con el servicio al cliente por si hay alguna otra pregunta.

Voy a decir que nosotros estamos conscientes de que ha habido una desconexión en cuanto a “onboarding” y antes de la contratación los solicitantes tienen que empezar con el “onboarding”. Hay un formulario que (...) otra sigla y hay un proceso, nosotros tenemos un contacto de contratación, un contacto de la solicitud, y creo que ha habido confusión sobre quién recibe los mails, en los últimos meses hemos seguido a casi todos los que están en esa línea en forma regular para asegurarnos de que todos sepan cuál es el paso siguiente.

Es una función, de hecho tenemos dos portales, y es un área en la que queremos mejorar. Los solicitantes y el contacto primario con el solicitante va a través del portal, luego hay un operador de registro que va al portal de GDD y hay dos conjuntos de contactos, o sea que es bastante desafiante.

Si a ustedes les parece que no se pueden mover, nos mandan un mail a servicio al cliente, para ver cuál es el punto donde están. Porque hay muy poco en esa etapa que está en nuestra parte.

En general es un tema de incorporación de “onboarding”.

En cuanto a cuándo se reciben emails y cuándo no, hay una oportunidad para la mejora, nosotros gestionamos los servicios y trabajamos para que la forma en que gestionamos los servicios sea congruente. Nosotros vamos a trabajar para que haya una mejor interacción y consistente, al recibir solicitudes de servicios, notificar la (...) en proceso y notificarles cuáles son los pasos siguientes y dónde está cada una de las solicitudes.

Cualquier servicio que ustedes le pidan a la GDD.

Tenemos posibilidad de mejorar y yo le puedo dar un listado de cuáles son los servicios y los que no reciben mail.

Yo les pido disculpas si le parece que no hay una buena comunicación.

Sabemos que se puede mejorar.

ELISE GERICH:

Gracias Christine. Ustedes saben que pueden ver al Departamento de IANA de delegación, si es que recibieron el “token” y un URL único. Si no tienen esas dos cosas, no sabemos que ustedes existen. Yo sé que ustedes le dedican mucho tiempo y energía al equipo de GDD y que trabajan con el equipo de apoyo de servicio, pero cuando se logran estas dos cosas, el “token” y el URL único, eso les va a permitir utilizar el sistema de gestión de la zona raíz para iniciar el proceso de delegación.

Si ustedes no tienen esas dos cosas, todavía le van a estar hablando al equipo de GDD y al servicio al cliente.

Gracias.

JACOB MALTHOUSE:

Sé que estamos cerca del final de la sesión, soy Jacob Malthouse, uno de los que están por detrás de las cartas largas que ustedes reciben para las sugerencias de que las cosas mejoren.

Quería decir que hasta ahora la respuesta ha sido muy positiva y muy constructiva y creo que el enfoque es trabajar con la colaboración de los

registros para resolver los asuntos donde seguramente vamos a ver frutos en el futuro. Queremos que este diálogo continúe abierto.

AKRAM ATALLAH: Muchas gracias Jacob, absolutamente. Nosotros alentamos a los registradores a que nos muestren sus pensamientos y que generen una lista de cuestiones que ellos quisieran que nosotros prioricemos, y eso nos ayudaría mucho.

Como dijo Jacob estamos comprometidos a trabajar con esta lista, vamos a tener algunas reuniones entre sesiones, entre las distintas reuniones de ICANN para que podamos avanzar más rápidamente y podamos cerrar todos estos asuntos, como dijo Fadi, 7 sobre 10 no es una muy buena marca o calificación, así que queremos subirla un poco más.

JIM PRENDERGAST: Jim Prendergast, del Grupo de Estrategia. ¿Hay alguna forma de mejorar la delegación o ustedes están en 20 delegaciones por semana?

AKRAM ATALLAH: Las 20 delegaciones por semana eran un promedio que nosotros establecimos porque nos comprometimos a hacer no más de mil por año, o sea que son unas 20 por semana, nosotros no dijimos que íbamos a hacer más de 20 por semana pero tampoco queremos hacer 100. Queremos tratar de cumplir con las necesidades de la comunidad, pero dejarlo en menos de mil por año y mantenerlo que no tengamos grandes espacios entre uno y otro, que sea más o menos equilibrado.

Estamos ahora por debajo de la capacidad, podemos hacer hasta 50 por semana, si trabajamos con nuestros proveedores de servicios, de aquí a dos o tres semanas podremos tener la capacidad del servicio, pero por ahora estamos debajo de 20.

JIM PRENDERGAST: Cuando se recibe la notificación para ir a la delegación, ¿cuánto demora ese proceso?

AKRAM ATALLAH: Hay una diferencia entre pasar a la delegación y pasar o programar un testeo de pre-delegación.

Yo me refería al testeo de pre-delegación, la pregunta era sobre delegación.

Entonces, la delegación es lo que hace IANA e IANA tiene mucha más capacidad de lo que nosotros tenemos.

ELISE GERICH: Yo siempre quiero más capacidad. Está tomando en promedio siete días por delegación, algunos se logran incluso en dos días, otros incluso siete, pero desde el momento en que ustedes reciben el “token” y lo presentan a la zona raíz, nuestro sistema de gestión tiene un promedio de siete días. Y no hay ninguna lista de espera, lo hacemos y empezamos el proceso inmediatamente cuando recibimos el pedido.

RAY FASSETT: Hola Ray Fassett, del equipo de registro de TLDs. Quiero decir que la información de la GDD es una muy buena idea. Yo no tengo mucha idea de qué es API o qué son los informes mensuales.

Creo que eso me va a ayudar mucho a mí para que Maguy esté más contenta.

AKRAM ATALLAH: Todos quieren que Maguy esté contenta, nadie quiere que se enoje.

ORADOR NO IDENTIFICADO: Bueno, Akram parece que dejaste contento a todos. Muchas gracias por estar con nosotros hoy.

Por favor, avancen y fíjense en otras sesiones que van a venir más adelante hoy y el resto de la semana.

Gracias a todos.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]