
BARCELONA – Sesión de trabajo del ALAC y los líderes regionales (2 de 13)

Sábado, 20 de octubre de 2018 – 10:30 a 12:00 CEST

ICANN63 | Barcelona, España

MAUREEN HILYARD: Muchas gracias a todos. Quisiera pedirles que iniciemos esta sesión. Tuvimos un poco de recreo. Estamos muy agradecidos y me parece que es muy oportuno tener aquí al equipo de finanzas. Se encuentran con nosotros Xavier, Becky y Shani, quienes van a hacer una presentación. Al final les vamos a poder hacer preguntas. Estoy segura de que van a poder responderlas.

BECKY NASH: Hola a todos. Becky Nash, de ICANN org, departamento de Finanzas. Estamos muy agradecidos de poder estar aquí para darles una actualización. Estoy aquí con nuestro CFO, Xavier Calvez. También nuestro miembro del equipo, Shani Quidwai, que pertenece a ICANN org Finanzas. Les vamos a mostrar una presentación, una actualización de la agenda. Aquí tenemos una presentación con los resultados del año fiscal 2018 y vamos a cubrir también el proceso de plan operativo y presupuesto de la ICANN. Aquí tenemos también algunas diapositivas que tienen que ver con el presupuesto y plan operativo de la IANA. Si el tiempo nos lo permite, también vamos a cubrir esto. Quisiera decirles que la PTI y la IANA ya publicaron su presupuesto, que está listo para comentario público durante este tiempo, que es lo que queremos destacar. Luego vamos a tener una sesión de preguntas y respuestas designada para 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 archive, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.

Nuestra primera sección tiene que ver con los resultados del año fiscal 2018. Solo para comenzar con esta presentación, quisiéramos destacar que para el año fiscal 2018 tenemos las estructuras de informe de la organización de la ICANN. Los presentamos para que los lectores puedan saber cómo nosotros presentamos nuestras finanzas. Luego tenemos la presentación de operaciones de la ICANN, que incluyen los fondos y los gastos para las operaciones de la ICANN. Luego, en el año fiscal 2018, hay abajo a la derecha un recuadro azul que se llama gastos de transición de la custodia de la IANA y que es un recordatorio de que en el año 2018 será el último año en el que los gastos de la transición fueron presupuestados y registrados como resultado del fondo de reserva. A la derecha de la diapositiva luego tenemos el programa de los nuevos gTLD y como recordatorio les digo que esto tiene que ver con el nuevo programa para las solicitudes de los 360 millones que recolectamos. También registramos los fondos y los gastos para ese programa. Lo hicimos a lo largo del año fiscal 2018.

A la mano derecha tenemos un recuadro que se llama ICANN Total donde vamos a reunir todos los otros recuadros. En gris, al fondo de esta diapositiva, tenemos unos fondos que están divididos por segmento o por operaciones versus el programa de los nuevos gTLD y allí se pueden ver los fondos operativos, el fondo de reserva y a la derecha están los fondos de los nuevos gTLD, que de nuevo son los cargos que nosotros recolectamos por esos nuevos gTLD y tenemos los ingresos por las subastas que los consideramos parte del nuevo programa de los nuevos gTLD.

Para el año fiscal 2018 de nuevo decimos que este es el periodo que incluye 12 meses desde el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2018. Las operaciones de la ICANN generaron un exceso operativo de dos millones. Fondos de 134 millones y tuvimos gastos en efectivo de 132 millones. Los fondos de las operaciones de la ICANN fueron menores durante el mismo periodo del año fiscal 2017. Nueve millones menos que el año 2018. El cambio en los fondos comparados con el presupuesto se debió fundamentalmente a un crecimiento más lento y anticipativo de las nuevas registraciones de los TLD.

En esta línea también tuvimos menos financiación contra el presupuesto del año 2018. ICANN pudo exitosamente gestionar los gastos que fueron dos millones menos que los del año 2017 y un total de 14 millones menos que el año fiscal 2018. Dada la estabilización del crecimiento de los fondos que resultó en una reducción del año 2018, ICANN org tomó medidas y redujo los costos para que nuestros gastos no excedan los fondos. Los gastos fueron menores que el presupuesto en todas las categorías de costos.

Este es el punto de vista del estado de actividades para el año 2018. Las operaciones de la ICANN que nuevamente incluyen las operaciones de la ICANN más los gastos de transición de la custodia de la IANA fueron menor que el presupuesto en total para el año 2018. A la izquierda tenemos fondos de 134 millones comparado con lo presupuesto de 143. Es decir, tuvimos una variación de nueve millones menos. Los gastos fueron 131 millones para los gastos operativos en comparación con los 143 del presupuesto. Allí ven una variación a favor de 12 millones de dólares contra los gastos presupuestados. De

nuevo, los fondos fueron menores que el original del año 2018. La organización de la ICANN tomó medidas para poder reducir los gastos para poder no exceder la cantidad de fondos que se registraron.

XAVIER CALVEZ:

Quisiera enfatizar lo que Becky dijo antes y que conecta estos números con lo que ustedes estuvieron escuchando en los últimos meses de Göran, el CEO, y de otros. Nuestros fondos se están estabilizando. Cuando ustedes miran el año 2017, fueron 135 millones. Cuando miran el 2018, fueron 134 millones. Es básicamente lo mismo. A eso nos referimos con la estabilización de fondos. No se está reduciendo sino que se está estabilizando. Se está estabilizando en el sentido de que no crece a 10-20% por año. No se está reduciendo. Quiero ser muy claro con eso. Nosotros seguimos escuchando a muchas organizaciones comunitarias que hay una reducción que es menor que la que se esperaba y esos son los nueve millones de lo que Becky indicó antes. Los fondos básicamente se están estabilizando, los fondos reales, y sigue siendo entre comillas mucho dinero.

Hay mucho para hacer. Ha sido utilizado y lo que quiero es estar seguro de que ponemos en contexto lo que ustedes seguramente puedan escuchar en la comunidad sobre los fondos de la ICANN que se están reduciendo. Esto no es así. Nunca tuvimos tantos fondos como los que tuvimos ahora. También hay mucho trabajo y hay mucha expectativa. Por eso quisiera poner esto en contexto para que ustedes puedan tener una mejor comprensión. Ciertamente los fondos que se aplanan, que estamos viendo aquí, estos fondos que se estabilizan en

este nivel significa que nosotros tenemos que tener mucho cuidado con nuestros gastos. Gracias.

BECKY NASH:

Gracias, Xavier. Para cubrir los 12 meses queremos destacar que los gastos de 131 millones que se indicaron para el año fiscal 2018 tienen una división abajo con esa flecha donde se explica que esto incluye los servicios de IANA, los gastos de ocho millones en comparación con un presupuesto de 10 millones para esos servicios de IANA que incluyen el departamento de IANA para las operaciones de ICANN y también otros gastos que están divididos allí también, que representaron 123 millones en comparación con los 133 presupuestados.

Estas próximas dos diapositivas nos dan una información adicional respecto de los fondos del FY 2018 versus los de 2017. Vamos ahora a ir mirando esta diapositiva para tener más tiempo en las preguntas y respuestas. Esto les puede resultar útil para quien quiera tener más información sobre la división del costo y de los fondos. Esta diapositiva, la número 90, tiene los gastos del FY 2018 por costo y categoría donde se puede ver por costo de categoría que las operaciones de la ICANN fueron menores en cada categoría de costo contra el presupuesto del año fiscal 2017.

También queríamos mirar esta diapositiva, la número 10, que es la del personal del año fiscal 2018 versus el presupuesto de 2017. Cada uno de estos datos nos muestra que al final del año tenemos que terminar el 30 de junio y, como pueden ver, para el año fiscal 2017 real la organización de la ICANN tuvo un personal de 393 personas. Eso se

compara con el presupuesto del año 2018 de 422. De nuevo, como los fondos del año fiscal 2018 fueron menores, el presupuesto de la organización de la ICANN lo ajustó para tener un crecimiento de personal. Ahí también estuvo por debajo del presupuesto.

XAVIER CALVEZ:

De nuevo, quiero repetir lo que dijo Becky. Quiero que todos entiendan muy bien qué es lo que estamos tratando de decir aquí. Uno, nosotros tenemos un personal menor que lo que sugirió el presupuesto. No gastamos tanto dinero. No reemplazamos tantas personas. Aquellos de ustedes que han sido miembros comunitarios activos saben que la cantidad nos dice a lo largo del tiempo que tenemos que tener muchas personas parecidas. La misma organización nos dice qué podemos hacer más y, al mismo tiempo, nosotros queremos que ustedes entiendan que a causa de esta estabilización de fondos nosotros tenemos que tener cuidado en nuestros recursos. Tenemos que tener cuidado sin importar qué es lo que suceda. Especialmente ustedes se habrán dado cuenta en la diapositiva anterior que nuestro costo más alto es el de la gente, el de las personas. Es nuestro recurso y así es como nosotros prestamos servicios. Alrededor de dos tercios o menos de nuestros gastos es personal.

Dados estos fondos un poco más bajos, o que son más bajos de lo que anticipábamos, tenemos un crecimiento de personal limitado que está muy por debajo del presupuesto. Quiero de nuevo enfatizar como ustedes seguramente pueden ver aquí que tenemos menos personas ahora que las que teníamos hace un año. Sí, es la primera vez. Nunca

sucedió antes que el personal de la ICANN se haya reducido. No estoy diciendo que sea mucho pero es una inflexión de la tendencia. No es que el trabajo se haya reducido. Si ustedes quieren saber la cantidad de tiempo que nosotros dedicamos al GDPR en los últimos 12 meses, la verdad, yo tampoco quiero, pero sí quiero enfatizar aquí... Veo aquí un cartel que me están mostrando enérgicamente.

MAUREEN HILYARD: Quisiera que Becky pueda terminar su presentación primero.

SÉBASTIEN BACHOLLET: Perdón, pero no puedo dejar a Xavier que diga que el trabajo lo hace el personal.

XAVIER CALVEZ: No. No dije eso.

SÉBASTIEN BACHOLLET: Sí. Usted dijo que así el trabajo se hace.

XAVIER CALVEZ: Sébastien, por favor, usted sabe mucho mejor lo que yo estaba tratando de decir. Los servicios de apoyo que provee la organización de la ICANN se hacen únicamente a través de personas. Nosotros no fabricamos. No producimos nada. Se trata solo de las horas de las personas que dan soporte a la comunidad que brinda ese apoyo. El trabajo de la ICANN, si nosotros hablamos de la comunidad y del

ecosistema, todo eso lo hacen los voluntarios y las partes interesadas de la organización. Todos saben eso y usted sabe que yo lo sé también. Gracias.

BECKY NASH:

Estamos ahora en la diapositiva número 11. Ahora vamos a ver un resumen de los números reales de la organización de la ICANN para el año fiscal 2018. Tenemos aquí las operaciones de la ICANN, la transición de la custodia de la IANA, las operaciones de ICANN totales, que están en azul. De nuevo allí tenemos fondos por 134 millones en comparación con los gastos de 132 millones con un exceso neto positivo de dos millones.

La columna C tiene el programa de los nuevos gTLD. De nuevo se vincula con las solicitudes y los 360 millones que se cobraron por anticipado. A medida que el programa avanza nosotros reconocemos ingresos como porcentaje del costo directo. Es decir, los fondos del año fiscal 2018 en el programa fueron de seis millones. Nosotros tenemos gastos de 10 millones para ese mismo programa con un déficit neto de cinco millones a medida que vamos avanzando hacia el resto de la ronda del programa. Esto nos da una organización total de la ICANN en esta última columna donde tenemos A+B+C, donde vemos que los fondos fueron 139 millones y los gastos fueron de 142 millones en forma consolidada.

La última diapositiva es la de los fondos bajo gestión al 30 de junio de 2017 en comparación con el año 2018. En esta diapositiva tenemos fondos totales bajo gestión de 455 millones. Esto está dividido en las

operaciones de la ICANN que representan 97 millones en fondos y los programas relacionados con los nuevos gTLD, que representan 358 millones.

Como ustedes pueden ver, esto se hizo a partir de los datos del año pasado, donde tuvimos fondos totales de 96 millones. Lo que no podemos ver en las columnas azules es que al 30 de junio de 2017 el fondo de reserva para las operaciones de la ICANN estaba en 70 millones, lo cual es más alto que el periodo del año pasado en base a transferencias de las operaciones de la ICANN al fondo de reserva que ocurrió en el año fiscal 2018. En esta próxima sección le voy a pasar la palabra a mi colega Shani, que viene del departamento de Finanzas de la ICANN, que va a cubrir el proceso de planificación del año fiscal 2020.

TIJANI BEN JEMAA: Tengamos ahora las preguntas.

DAVE KISSOONDOYAL: ¿Podemos tomar las preguntas antes de pasar al punto siguiente? Quisiera felicitar al CFO y al equipo de finanzas y presupuestos por haber podido estabilizar las finanzas en la ICANN. Mi pregunta principal es la siguiente. En el proceso actual ha habido un exceso de nueve millones en comparación con lo presupuestado, que fueron 143 millones pero solo se gastaron 134 millones respecto de lo real. Sobre esos nueve millones hay dos millones que siguen estando en un remanente para las reuniones de la ICANN. Son dos millones de esos

nueve millones. Es decir, se trata de un 22% de ese exceso que va para las reuniones de la ICANN. La pregunta entonces es: Ya sea que se trate de una buena práctica, el equipo de finanzas ha podido estabilizar las cuentas, ha podido reducir el presupuesto pero de allí el 22% va a las reuniones de la ICANN donde tenemos participación no solamente de At-Large sino de todas las comunidades que participan y por supuesto ustedes tuvieron que recortar el presupuesto, ¿pero no fue quizá un poco arriesgado reducirlo sobre el personal, sobre la fuerza de trabajo? Quizá eso está bien pero la pregunta es si el CFO de ICANN va a continuar reduciendo el presupuesto para la comunidad y penalizando de ese modo la participación de las partes interesadas. Gracias.

XAVIER CALVEZ:

Gracias por la pregunta. Voy a repetir lo que dijo para confirmar que entendí correctamente la pregunta. Creo que su comentario dice que es bueno estabilizar el gasto. Es decir, gastar menos que lo que se presupuesta y que esa reducción se aplicó a los costos de las reuniones y por lo tanto al apoyo que se da a las reuniones de la ICANN. Supongo que están utilizando esta información específica para indicar. Gracias. Ahora me dan la oportunidad de aclarar un poco más lo que se plasma en este gráfico.

El principal motor de por qué gastamos dos millones menos en el presupuesto, en los costos reales, no tiene que ver con la parte de las reuniones de este grupo sino por la cuestión de los viajes. Lo que quiero decir es lo siguiente. Hemos gastado lo que estaba

presupuestado para las tres reuniones de la ICANN en el año fiscal 2018 pero lo que hicimos es que, teniendo en cuenta que tenemos menos personas, el personal de la organización de la ICANN ha viajado pero menos de lo que se planeaba o se planificaba. Fuera de las reuniones de la ICANN y también en las reuniones de la ICANN. Todo el costo de las reuniones de la ICANN era el que estaba presupuestado pero además, separado de las reuniones de la ICANN, el costo de los viajes del personal se redujo. Eso es lo que se muestra. No sé si eso responde a su pregunta. Bien.

SHANI QUIDWAI:

En esta sección voy a dar un resumen del proceso de planificación del año fiscal 2020 y los documentos clave que vamos a redactar. También algunos plazos importantes. Voy a saltar algunas diapositivas porque nos queda poco tiempo. Para este año, la adopción del presupuesto de la ICANN se hace un mes antes de la aprobación. La idea es poder dar a la comunidad empoderada tiempo suficiente para revisar el presupuesto antes del comienzo del próximo año fiscal. Las solicitudes presupuestarias y el proceso es muy similar al año anterior. Tenemos fechas clave en esta presentación. Se las voy a mostrar. También estamos lanzando un proceso de planificación multianual que va a incluir una actualización del plan estratégico de cinco años. También del proceso presupuestario bianual.

Para el año fiscal 2020, estas son las suposiciones de gasto, las actividades de la organización de la ICANN y proyectos resultan directa o indirectamente de los requisitos establecidos en los estatutos y de

las decisiones tomadas por la junta directiva sobre la base de las políticas y recomendaciones hechas por la comunidad. Como se mencionó anteriormente, los fondos se han estabilizado. La idea es dar prioridad y planificar con cuidado las actividades que van a estar incluidas en el presupuesto.

En esta diapositiva, creo que ya lo debatimos anteriormente, la idea es enfatizar lo que ha sucedido con la plantilla de empleados o el personal. Ha habido un crecimiento de un 11% en el pasado. Desde el 30 de septiembre tenemos un promedio de personal de 392 que es un tanto menor a la plantilla de empleados del año pasado. Aquí tenemos un pantallazo general de los documentos que publicamos. Tenemos dos documentos de planificación y procesos de planificación separados. Uno es para la PTI y la IANA. Por lo tanto, hay documentos y plazos diferentes o separados para estos procesos. Aquí tenemos también el presupuesto y plan operativo para la ICANN y también tenemos el plan operativo de cinco años y su actualización, y una hoja de cálculo con proyectos y actividades.

Para el proceso de ABR, aquí tenemos algunos plazos importantes. El lanzamiento por parte de la comunidad y el periodo de presentación va del 5 de noviembre al 25 de enero de 2019. En la ICANN 64 se realizarán consultas que van a extenderse desde el 9 de marzo al 15 de marzo. Luego se va a notificar a las SO y a los AC y se va a publicar.

Aquí vemos las fechas clave en el proceso de planificación. Como pueden ver, ya hemos comenzado el proceso. Tuvimos un seminario web de lanzamiento de planificación a comienzos de agosto. También

hemos publicado el plan operativo y presupuesto para la PTI y la IANA. Para el presupuesto y plan preliminar se abrió el periodo de comentario público que va a estar abierto hasta el 12 de noviembre. Otro punto importante a tener en cuenta tiene que ver con las operaciones de la ICANN que se abrirá para comentario público desde el 17 de diciembre al 8 de febrero, lo que incluye la adopción también del documento. Ahora voy a darle nuevamente la palabra a Becky para que nos hable de la PTI y el plan operativo y presupuesto de la IANA y la PTI.

BECKY NASH:

Gracias, Shani. Queremos darles una actualización muy breve sobre el presupuesto y plan operativo de la IANA y la PTI. Hemos notado que el plan operativo y presupuesto preliminar de la PTI se desarrolló desde julio a septiembre de 2018. Tuvimos una publicación para comentario público que comenzó y que aún se encuentra en curso. Como ustedes saben, esto se mencionó en los plazos del proceso. El comentario público va a finalizar el 12 de noviembre. Los instamos a que efectúen sus comentarios sobre este plan operativo y presupuesto preliminares que ya está publicado para comentario público.

El proceso, después de esto, será el siguiente. Los comentarios públicos van a recibir respuestas y se va a gestionar un informe de los comentarios públicos que va a ser revisado por la junta de la PTI a finales de noviembre. Esperamos entonces que la junta directiva de la PTI haga la adopción del documento a comienzos de diciembre.

En esta diapositiva, que es la número 25, vemos los puntos más importantes del plan operativo y presupuesto preliminar de la PTI. Vemos que el plan operativo y presupuesto de la PTI para el año fiscal 2020 tiene un total de diez millones. También para el año fiscal 2019 fue de 10 millones, al igual que para el 20, que es de 10 millones. Con respecto al año fiscal 2018 vemos que hay un incremento con respecto al año anterior que está en consonancia con las expectativas y el crecimiento de costo de vida y algunos gastos clave.

Para concluir con esta diapositiva, vemos el presupuesto de la IANA para el año fiscal 2020, que incluye a la PTI y los servicios financiados de la IANA. Esto incluye el costo para el acuerdo RZMA. Brinda un presupuesto total de 11 millones en comparación con el año fiscal 2019 que fue de 10.5 millones.

Antes de finalizar e ir a la sesión de preguntas y respuestas me gustaría señalar que es importante que todos los miembros de la comunidad participen en dos sesiones clave que se van a realizar en la reunión ICANN 63 aquí. El miércoles 24 de octubre a las 5:00 PM tenemos una sesión sobre el plan operativo, procesos de plan operativo y presupuesto. Es una sesión con preguntas y respuestas que se va a llevar a cabo con el equipo ejecutivo y la organización de la ICANN. Les agradecería su participación. Esto es el miércoles 24 de octubre a las 5:00 PM. El día siguiente, el jueves, tenemos lo que se denomina el grupo de trabajo del presupuesto de la ICANN, que está integrado por miembros del departamento de finanzas. Vamos a tener una sesión formal donde vamos a hablar de la planificación y las suposiciones de gastos y cuáles son las tendencias del presupuesto para el año fiscal

2019 y 2020. Esto se va a llevar a cabo el jueves por la mañana, a las 10:30. Es una sesión del grupo de trabajo de finanzas.

También tenemos nuestra dirección de correo electrónico que es planning@icann.org. Allí tenemos una lista de correo electrónico de la comunidad de finanzas. Se pueden registrar. Podemos registrar sus correos electrónicos para que sean parte de la comunidad financiera y también podemos brindarles actualizaciones sobre los seminarios web que se van a llevar a cabo. También habrá algunas otras sesiones que probablemente les resulten interesantes en materia de finanzas. Nos queda algo de tiempo para las preguntas y respuestas.

MAUREEN HILYARD:

Gracias, Becky. Quiero recordarle a la comunidad aquí presente que yo, al ser la presidenta, voy a indicar quién va a tomar la palabra y cuándo lo van a hacer. Tengo una lista de oradores. Voy a comenzar con Sébastien, luego con Humberto, Ricardo y Jonathan. Está el cronómetro en pantalla.

SÉBASTIEN BACHOLLET:

Gracias. Voy a hablar en francés. Este es un comentario que tengo para mis colegas del equipo de finanzas. Es interesante saber que el presupuesto no está disminuyendo sino más bien que se ha incrementado en los últimos cinco años. Cuando algunos de nosotros pedimos con respecto a la próxima cumbre de las ALS la participación de las ALS, no tenemos ninguna justificación. Decimos que tienen que ser 300 en lugar de 60. Esto no se justifica. Gracias.

MAUREEN HILYARD: Humberto, adelante, por favor.

HUMBERTO CARRASCO: Gracias. Voy a hablar en español. Okey. Me gustaría mucho poder participar en los comentarios públicos pero me falta información desde el punto de vista de At-Large. Me gustaría saber si es posible obtener un cuadro comparativo de cómo ha sido el proceso de reducción o estabilización del gasto por ejemplo de la comunidad At-Large en comparación con otras comunidades de ICANN. Eso me permite a mí saber cuál es el nivel de tratamiento, de igualdad o desigualdad, respecto a la reducción de costos con respecto a nuestra comunidad. Eso está relacionado con la pregunta que hizo Sébastien en relación al financiamiento para la próxima reunión de ATLAS. Si yo tuviera acceso a esa información, yo podría hacer un comentario desde el punto de vista de At-Large. Muchas gracias.

BECKY NASH: Gracias por su comentario. Como parte del proceso de plan operativo y presupuesto vigente desde 2019, nosotros proporcionamos estas tablas comparativas para por ejemplo el tema de los viajes y también tenemos información sobre ABR. Hubo una tabla que se hizo el año pasado pero no sé si la pudo ver o si le resultó útil. En ese caso sí se hace una especie de comparación anual con respecto al plan operativo para el año fiscal 2020.

MAUREEN HILYARD: Ricardo, adelante, por favor.

RICARDO HOLMQUIST: Voy a hablar en español. Por favor, no se quiten los auriculares. Hola. Tenía dos preguntas y una sugerencia. La primera pregunta es la siguiente. La reducción que se ve en FY18, veo que parte de lo que se bajó fueron los gastos de capital, que normalmente significa compra de equipos y todo esto. Veo también que una de las secciones que más se bajó en los montos fue a la parte de IANA y PTI, que son quizá la parte crucial de todo el ecosistema de ICANN. Quisiera saber... porque los presupuestos no soy muy altos y 20% de reducción allí suena a mucho. Me preocupa eso, el que no estemos reduciendo en un punto en que la comunidad no le tiene el ojo puesto pero que es el más importante al final del día para ICANN, que Internet siga funcionando.

La segunda pregunta que tenía es la siguiente. Tenemos unos draft de PTI y de IANA que están corriendo. Parte de lo que decía al menos en la información de At-Large es que el 12 de octubre se iban a tener unas primeras respuestas sobre los comentarios que se hicieron. Yo hice unos comentarios. No es un comentario importante realmente pero luego no conseguí la respuesta el 12 de octubre. No sé si es que no tenemos un link entre las respuestas y At-Large. No sé dónde se buscan esas respuestas. No sé dónde se iban a publicar esas respuestas pero definitivamente desde la página de At-Large no se podían ver.

BECKY NASH:

Gracias por las preguntas. Coloqué la diapositiva siete para responder a su pregunta inicial. El primer comentario tenía que ver con las cifras reales del año fiscal 2018 y en relación al capital. El gasto de capital en la ICANN primariamente tiene que ver con los costos de desarrollo para varios sistemas de tecnologías. Debido a una cuestión de tiempo en el año fiscal 2018 hubo menos proyectos reales en relación con lo que estaba presupuestado. Para resumir, en el 2018, el gasto de capital fue de dos millones en comparación con lo que estaba presupuestado, que eran cuatro millones. Esto se relaciona primariamente con los proyectos y el plazo que tenían los proyectos para los desarrollos de sistemas.

La segunda pregunta, y volví a publicar la diapositiva siete, tiene que ver con los servicios de la IANA y la PTI, y el gasto real en relación al presupuesto. En esta diapositiva podemos ver que la PTI tiene un gasto real que fue menor que lo que estaba presupuestado en total entre los servicios de la PTI y la IANA, que sería el costo financiero de la ICANN para los servicios de la IANA. Tuvimos una reducción de gasto en dos millones. Esto se debe a que los servicios de la IANA y la PTI tuvieron esta reducción debido a una cuestión de plazos y, en particular, porque hubo algunos puestos que no estuvieron completos durante el año fiscal 2018, lo cual llevó a un gasto de personal menor. En este caso también se debe a una cuestión de plazos. No es una por una cuestión de reducción en el gasto del presupuesto. También hubo un costo de servicios profesionales menor debido a los plazos que se manejaban en ciertas actividades que no estaban dentro del año fiscal 2018 y que van a llevarse a cabo en el año fiscal 2019.

Creo que había otra pregunta relacionada con...

RICARDO HOLMQUIST: Con la IANA.

BECKY NASH: Con respecto al proceso de planificación estándar, esto incorpora preguntas aclaratorias. Creo que en este caso usted está hablando a los documentos preliminares de la PTI y la IANA, los servicios de la PTI y la IANA, que fueron publicados para comentario público. Nosotros pedimos a la comunidad que nos enviaran lo que nosotros llamábamos estas preguntas aclaratorias. Estas preguntas aclaratorias son preguntas o comentarios. Hay grupos que tenían que ver cuáles eran la definición de los costos. No era en realidad un comentario público. Si se considera comentario público, nosotros lo que hacemos es pedir que los individuos presenten sus comentarios como tal, como comentarios públicos. En este caso requerimos que estos comentarios se envíen al correo electrónico que es planning@icann.org para que todos los miembros de la comunidad puedan leer lo que se ha planteado como una pregunta aclaratoria.

Vamos a analizar lo que hemos recibido y, en caso de que haya algo que hayamos perdido en el proceso, vamos a asegurarnos de poder brindar una respuesta a la mayor brevedad posible y probablemente esto sea en los próximos días. Vamos a asegurarnos de repetir que estos correos electrónicos se envíen a la dirección indicada anteriormente. Gracias.

MAUREEN HILYARD: Gracias. Nos estamos quedando sin tiempo. Vamos a tener un minuto para la próxima parte. Tiene la palabra Jonathan, Andrei, Holly y Dave.

JONATHAN ZUCK: Lamentablemente, solo puedo hablar inglés así que eso es lo que voy a hacer. Voy a tratar de hablar lento en este minuto que tengo. Tengo dos preguntas. Quizá me esté faltando algo pero muchas veces cuando nos piden que comentemos sobre un presupuesto, es mirar un presupuesto en su conjunto sin conocer las conversaciones que tuvieron que ver con su formación. Cuando un presupuesto se negocia originalmente, hay una especie de lo que llamamos en Estados Unidos la intención legislativa. No es solamente un proyecto sino que de lo que tenemos que estar seguros es de que aquí haya suficientes fondos, que aquí haya un poco menos. Es una especie de priorización que ocurre y que es difícil traer a la superficie cuando uno mira a una planilla de cálculo llena de números. Creo que es más difícil todavía para este grupo poder hacer una evaluación no solamente de nuestros propios fondos sino de los fondos relativos en cuestiones como la aceptación universal y otros que son importantes para los usuarios finales.

Estructurar una conversación de ese modo me parece a mí que sería muy útil para el grupo y para ustedes, para tener una retroalimentación más efectiva dentro del grupo. Mi otra pregunta tiene que ver con el hecho de si hubo alguna discusión sobre una mayor autonomía para At-Large en algún punto, que se trate de una

sola suma y que At-Large decida a lo largo del año cómo gastarse ese dinero. Gracias.

XAVIER CALVEZ:

Gracias, Jonathan. Gracias por expresar el entendimiento, la racionalidad, la justificación que está por detrás de este presupuesto. Esa es una necesidad fundamental que nosotros sentimos como un desafío también. Nos resulta difícil tratar de dar la mayor información posible, además de la información y de la historia que hay por detrás de esa información. Hemos realizado un par de intentos con algunas instrucciones que quizá no tuvieron una narrativa adecuada pero, por ejemplo, hemos tratado de brindar aquellas actividades que han sido consideradas parte del presupuesto pero que no fueron incluidas allí. Es decir, uno solo ve lo que había en el presupuesto sino también lo que no se incluyó porque nos pareció que es información útil que ustedes deben conocer para saber cuál fue la concesión que se hizo, entre comillas.

Ese es exactamente el tipo de cuestión respecto del cual tratamos de dar un conocimiento. Es decir, hemos producido seis módulos como parte del plan operativo. Para describirlo más sencillo, es un foco en ciertas actividades, con más información respecto de cuáles son esas actividades y no tanto en término de miembros sino más bien algo descriptivo de qué son esas actividades para poder ayudar a comprender cuáles son los costos entre comillas. Es decir, cuáles son las actividades que se realizan. Vamos a continuar y vamos a ver que confirma la necesidad de tener más narrativa con los miembros en

nuestro presupuesto y vamos a tratar de encontrar unas formas adicionales o mejores de hacerlo mejor y las sugerencias, por supuesto, son bienvenidas. Lo que queremos es tratar de abordar estas necesidades. Les agradezco.

No recuerdo cuál era su segunda pregunta. Ah, sí, la autonomía del presupuesto. Esta es una conversación muy larga. ¿Cuántos segundos me quedan? Dos. Muy bien. Es una conversación muy larga, en serio. La ICANN realiza un presupuesto y brinda servicios a necesidades expresadas por la organización. Este es un modo de decirnos cuál es el soporte que se necesita, el apoyo que se necesita y poder darlo. Nosotros vamos a realizar esos costos. Nosotros, la organización de la ICANN, paga por el tiempo de las personas que brindan los servicios que para ustedes son valiosos.

Lo que no hacemos es tener un mecanismo, por ejemplo, y estoy tratando de asociar mecanismos existentes con el punto que ustedes quieren mencionar. Lo que no hacemos es dar becas. No decimos: “Díganme lo que necesitan y les vamos a dar una cantidad de dinero para que ustedes lo usen”. Nosotros no hacemos eso. No tenemos la configuración para hacerlo. También, en la responsabilidad de la organización de llevar adelante su misión en el interés público, dentro de la misión de la ICANN de coordinación de los identificadores unívocos nuestro rol es garantizar que esa misión se cumpla.

La flexibilidad con la cual hemos tratado de realizar esto para ir en la dirección de lo que usted solicita es el proceso de presupuesto adicional. Hay una definición de necesidad que proviene de los

miembros de la comunidad respecto de los aspectos más específicos del apoyo que quisieran tener y hay algunos de ustedes que han usado ese proceso. Uno de los criterios principales para la elegibilidad de los fondos es la consistencia con la misión de la ICANN. Este es un mecanismo que hemos tratado de implementar, que es un poco marginal en torno a todo el apoyo brindado y, para ser honesto, hay una parte de la operativa práctica o factibilidad de eso que debemos tener en cuenta.

¿Deberíamos nosotros expandir esto hacia una autonomía entre comillas, para usar la palabra que usted utilizó? Deberíamos expresarlo de un modo distinto y también tenemos que tener un enfoque distinto y tenemos que realizar algo desde el punto de vista comunitario pero hay que tener un enfoque diferente. También, el dinero que nosotros otorgamos si usamos ese mecanismo se debe utilizar adecuadamente dentro de la misión de la ICANN.

No es esto un modo de operación que tiene la organización. Me parece a mí que tenemos que tener una comprensión más amplia y una mayor cantidad de discusiones en la comunidad respecto de lo que nosotros queremos evaluar. Como nota al margen, existe un proceso en el que estamos trabajando con el enfoque de un otorgamiento que es el de los fondos provenientes del CCWG. En esta vez no se trata del apoyo al soporte operativo sino más bien de los fondos de una sola vez para poder dar este apoyo diario. Aquí me voy a detener.

MAUREEN HILYARD: Gracias por hacer esa pregunta en representación de otros. Tenemos una pregunta más que debe ser muy breve, Dave.

DAVE KISSOONDOYAL: Gracias. Usted mencionó que el personal del año fiscal actual se redujo de 397 a 392. ¿Se debe eso a que la gente se ha ido, que ha habido renunciaciones y no se han llenado vacantes? ¿Esa tendencia va a continuar? ¿ICANN va a seguir dejando vacantes sin cubrir?

XAVIER CALVEZ: Gracias. En cualquier organización del tamaño de la ICANN hay lo que se llama attrition en Estados Unidos, lo que otros llaman la rotación de personal. La gente se mueve. También ocurre esto en la ICANN. Tiene quizá una tasa menor a la que suele suceder en promedio pero la gente se va todo el tiempo. Un esposo que se mueve a otro lugar en el país o la gente se quiere ir a otra organización, etc. Estas son simplemente personas que se fueron de la organización por sus propias razones pero tuvimos mucho cuidado en hacer las dos cosas siguientes. El presupuesto reflejó un aumento en el personal respecto del anterior. Tenemos nuevas posiciones que esperamos cubrir en el presupuesto del año 2018. Tuvimos también mucho cuidado de limitar en la medida de lo posible el agregado de esas nuevas posiciones. Es decir, ustedes lo que pueden ver es que el personal el año pasado fue alrededor de 400 personas. Queríamos llegar a 422. Íbamos a contratar a nuevos individuos. Íbamos a tener más cuidado y considerar si realmente esas designaciones eran absolutamente necesarias.

Para cualquier partida también nos pusimos el reto de ver cómo íbamos a remplazar esa posición. Hubo muchas instancias en las que lo que hicimos fue tratar de reorganizar el trabajo de una manera que no haga falta remplazar a la persona y de todos modos se pueda hacer el trabajo. Esto aumenta la eficiencia. Es mejora de procesos y es tratar de encontrar la manera de hacer lo mismo con menos.

Sí, nosotros esperaríamos continuar con esto. No nos queda muy claro cuál va a ser el efecto pero sí hemos remplazado muchas de las posiciones que quedaron vacantes pero no todas. A veces no se puede remplazar una posición y a veces sí. Vamos a continuar teniendo mucho cuidado en la gestión del personal y puede haber una estabilización porque la crisis de trabajo que pudimos gestionar va a continuar aumentando porque nosotros podemos encontrar formas de hacer lo mismo con menos personas.

MAUREEN HILYARD: Suena muy bien. Creo que tenemos que presentar a más personas. Una es Mary Wong.

MARY WONG: Creo que hay mucha gente aquí que me conoce, porque estoy aquí seguido. Le quiero decir hola a los que no conozco y también a los que sí. La razón por la que estoy en esta sala es porque mi equipo trabaja muy de cerca con el equipo de finanzas y también con colegas del relacionamiento global, la responsabilidad pública y, por supuesto, con ICANN. También aquí, en este equipo, para el proceso de

presupuesto adicional de At-Large. Nosotros coordinamos el proceso y trabajamos a lo largo de la organización para poder así ayudar a gestionar todos los pedidos que provienen de la comunidad. Creo que Shani ya les dio una idea de que ese proceso va a iniciarse el 5 de noviembre. Esa es la fecha programada. Van a escuchar mucho de nosotros. Con un poco de suerte, nosotros vamos a escuchar sobre ustedes cuando eso suceda. Creo que Xavier ha dado un muy buen resumen de todo esto. De nuevo les quiero decir hola y les quiero agradecer por haberme recibido aquí.

MAUREEN HILYARD:

Muy bien. Heidi me acaba de recordar que vamos a pedir a cuatro miembros del subcomité de finanzas y presupuestos que nos ayuden. Esto es para el nuevo año. Me parece a mí que es membresía regional, ¿no? Las RALO pueden empezar a ver a quiénes quisieran presentar para este grupo en particular. Ahora vamos a pasar a presentar a Krista. Es la funcionaria de reclamos de la ICANN. Vamos entonces ahora a presentar a Krista. Si tienen alguna duda la pueden plantear. Le vamos a dejar básicamente a Krista que haga su presentación primero.

KRISTA PAPAC:

Buenos días a todos. Soy Krista Papac. Soy la funcionaria de reclamos de la ICANN. Quiero agradecerles a todos ustedes por el tiempo que me están dedicando esta mañana y por la oportunidad de darles un poco más de información sobre lo que está ocurriendo con la oficina de reclamos de la ICANN.

Tengo una agenda como todo el mundo pero lo que quiero compartir con ustedes es lo siguiente. Quiero darles un recordatorio muy rápido del objetivo de la oficina de reclamos, cuál es su propósito. Primero quiero que tengan una idea de la cantidad de reclamos que estamos recibiendo y las áreas a las que se refieren o con las que se relacionan. También iba a mostrarles el tipo de respuestas que emite la oficina de reclamos y qué es lo que sucede con esos reclamos o qué actividad ocurre como resultado de una queja o un reclamo.

Les voy a hablar también del informe semianual, del informe de reclamos, cuál es el estado de esas cosas. Por último, no voy a ir muy rápido pero quisiera ver la información rápidamente para que ustedes puedan tener un diálogo abierto sobre las preguntas que ALAC pueda tener sobre la sugerencia del funcionario de reclamos, cualquier cosa que esté en esa línea. Para mí es muy útil poder entender lo que ustedes ven como preocupación o un área donde puede haber oportunidad no solamente para la funcionalidad de reclamos sino la comunidad como un todo.

La oficina de reclamos se anunció en mayo y el objetivo fue tener un lugar donde la ICANN pueda demostrar una transparencia y responsabilidad operativa. Como todos sabemos, la rendición de cuentas según el estatuto, pero esto tiene que ver más con la organización en sí y los servicios que le da la comunidad, al crear la oficina queríamos poder centralizar de dónde provienen los reclamos en la organización. No se trata de tomar reclamos de registros o registradores que incumplen el contrato. Hay gente que puede presentar un pedido de reconsideración, que está regido por los

estatutos pero la organización y los servicios nos deben demostrar que tiene que haber un lugar central donde se puedan tratar. Allí es donde aparece la oficina de reclamos. Si uno tiene un problema con el nivel de seguridad o de apoyo que está recibiendo de la ICANN, si un proceso parece que no está funcionando, ese tipo de cosas son las que vienen a la oficina de reclamos. Al tenerla centralizada, nos da una mejor visibilidad respecto de lo que está sucediendo para que podamos identificar las tendencias.

Lo que hacemos con las tendencias es que publicamos todos los reclamos que llegan, información, direcciones de email, etc. Publicamos el reclamo, la queja y cualquier persona puede ir a ver no solamente de qué se está quejando la persona sino qué está haciendo la organización respecto a estas quejas. Nosotros sentimos también que tenemos una oportunidad adicional para un diálogo abierto de la comunidad en sí, un diálogo franco.

A fines de septiembre hemos recibido un total de 41 quejas que vienen a la oficina y que no están dentro del alcance. En ese caso se reenvían al departamento de cumplimiento donde son tratadas. Aquellas que tienen que ver con la organización de la ICANN, y hasta ahora ha habido 41, yo las dividí por departamento pero lo que quiero es estar segura de que solo por cómo se asigna el departamento, la forma en la que se asigna el departamento, quién es el propietario del proceso, es posible que no haya que hacer una división de cumplimiento contractual sino que más bien tiene que ver con una cuestión de tecnología informática o con alguno otro asunto.

Yo lo divido por proceso, titular o tema. Ahí es donde empezamos a ver más actividades vinculada con cada uno de los procesos. Los ponemos en orden numérico para que les resulte interesante. Van a tener la presentación así que la pueden ver más en detalle después si quieren. Al responder a las quejas, típicamente todas las quejas que llegan están dentro del alcance y digo típicamente porque hay una sola circunstancia donde no dimos una respuesta y se lo puedo explicar si quieren. Si está dentro del alcance, nos da una respuesta. Las dos respuestas principales que nosotros emitimos son: Aquella donde realizamos una mejora y, en ese caso, cuando entra una queja lo que nosotros hacemos es revisarla, la investigamos dentro de la organización y dentro de los departamentos vinculados con ese tema y, si hay mejoras que se identifican en ese proceso, vamos y hacemos esas mejoras y la respuesta va a explicar todo esto y nos va a dar el tiempo para cuando esas mejoras se hagan.

La mayoría, como ustedes pueden ver, son respuestas en las cuales ha habido mejoras y les voy a dar algunos ejemplos en breve. El tema al que brindamos respuesta con más frecuencia es esta información sobre educación. A veces la gente se queja de la organización pero en realidad lo que hacen es pedir algo a la ICANN y nos piden algo para lo cual no estamos empoderados. Por ejemplo, a veces sea un usuario final o un registrador, tenemos que explicarles e instruirlos en la mayor medida posible de qué manera se estructura la organización y por qué hay cuestiones que nosotros no podemos cambiar. Luego tenemos las respuestas pendientes. Todavía hay reclamos que están abiertos y que están a la espera de una respuesta.

Recibimos una queja, un reclamo que al menos en aquella oportunidad, no sé si ha cambiado con el tiempo, pero en aquella oportunidad no se identificó nada que se pudiese mejorar. En ese caso, creo que hubo una cuestión con el departamento de cumplimiento y la oficina de reclamos. Como dije, fue una respuesta sin mejora. La oficina de reclamos no respondió porque no identificó ninguna mejora. En este caso, pudimos hacer estas mejoras sobre la base del reclamo pero el reclamante no quería participar y no quería que el nombre se publicara. Esta persona en particular de alguna manera se sintió ofendida y se sintió también molesta porque la ICANN no había publicado eso. La idea es que hay ciertos reclamos que se mantienen en forma confidencial hasta que se investiga la información.

En respuesta a los reclamos... Perdón, como decía. En cuanto a los reclamos que hemos recibido, hemos hecho mejoras. Se han respondido una gran cantidad de estos reclamos. Algunas fueron mejoras muy pequeñas. En algunos casos son mejoras muy importantes porque hay proyectos que se implementaron a lo largo del tiempo una vez que se solucionó la cuestión. Les voy a dar algunos ejemplos. Les voy a dar una serie de ejemplos. Por supuesto, es importante entender que hay algunos que son mucho menos interesantes para este grupo que otros.

Uno de ellos fueron las actualizaciones a los procesos de la GDD o de la División Global de Dominios. En este caso había ciertas áreas de oportunidad para que el proceso fuese más efectivo y eficiente. También existió otra serie de mejoras que se relacionaron con las partes contratadas y con la facturación. En este caso se recibió un

reclamo y el equipo trabajó muy arduamente para poder resolver estas cuestiones y que funcionaran de una mejor manera.

Creo que en la última reunión, en la reunión de Panamá... No, perdón, en la reunión de Puerto Rico en realidad tuvimos un comentario que fue emitido en forma remota durante el foro público. No llegó ese comentario. Hubo como una especie de quiebra en el proceso. Eso también se tomó en cuenta. También trabajamos recientemente con formas en las cuales la organización puede crear conciencia en relación a la política antiacoso. En este caso se han presentado algunos reclamos. Muchos de ustedes estarán al tanto de una carta que se envió a la organización anónima donde se hacían ciertas recomendaciones a la organización con respecto a esta política antiacoso.

Göran y el equipo ejecutivo cuando recibieron esta carta se acercaron a mí y me pidieron que la analizara. La carta tenía varias recomendaciones que estaban fuera del alcance de la oficina de reclamos pero lo que hicimos fue trabajar en la creación de concientización. Básicamente yo trabajé con el equipo mediante una tormenta de ideas para ver de qué manera se podía mejorar y crear conciencia sobre este punto.

Como decía, la política antiacoso tenía que ser más visible para la comunidad. ¿Le parece que me detenga aquí para que efectúen preguntas? Tenemos una pregunta de John Laprise. ¿Cuántos tenemos fuera del alcance? Es una buena pregunta. Hay una pregunta en el chat que dice cuántos reclamos fuera de alcance se han recibido. No

recuerdo de memoria cuánto son pero comenzamos a recibir... Hace un mes eran unos 100. Después de unos meses, si uno toma en cuenta el promedio, hay mucha gente que no sabe por ejemplo qué es la ICANN. A veces tienen alguna cuestión que tiene que ver con el registro. Como no saben qué es la ICANN van al sitio web de la ICANN y dicen: “Bueno, tengo una queja o un reclamo con respecto a un registratario X”. No corresponde. Es interesante entender cómo se usa este concepto de reclamo que es tan amplio.

Como dije anteriormente, hay unos 100 que hemos recibido hasta el mes pasado. Hay otros que llegaron a través del sistema como resultado de un informe. Muchos no llegan a la página de reclamos sino que en realidad van directamente al correo electrónico. En la página web claramente están enumeradas cuáles son las cuestiones o los ítems a tener en cuenta. Esto ayuda a la gente. Es una especie de lugar donde pueden ir en lugar de dirigirse directamente a mí. En este caso, mi oficina no es la que se encarga de redireccionar estos reclamos que se van planteando al lugar correspondiente sino que no estamos experimentando tanto problema porque en realidad se van automáticamente redirigiendo.

Estos son los reclamos que están fuera del alcance de la oficina. Hay otra pregunta que tiene que ver con la repetición o duración de las respuestas. Hay reclamos que son bastante generales. Probablemente ustedes puedan ver algunas de las respuestas y se darán cuenta de que muchas veces los reclamos se resuelven en pocas semanas y hay otros reclamos que nos llevan mucho más tiempo como por ejemplo seis meses. La idea es trabajar o analizar qué es lo que se puede hacer

y hacer que el departamento trabaje y pueda ver cuáles son las mejoras a implementar.

MAUREEN HILYARD: Teniendo en cuenta el tiempo, tenemos a Jonathan, Sébastien, Tijani y Eduardo. Voy a darles la palabra a estos oradores. Luego vamos a finalizar con la sesión. Jonathan, adelante, por favor.

SÉBASTIEN BACHOLLET: Antes de que sea un reclamo, tengo una pregunta para mi colega. ¿Quién me puede decir qué es ABR? Se habló de eso en la sesión anterior. ¿Qué significa ABR? No le estoy pidiendo a usted que responda sino que quiero saber quién sabe de qué se trata. Hubo una presentación anterior en esta sala donde se habló de una abreviatura y solamente cuatro de nosotros entendíamos qué era. Esto es un reclamo. El personal tiene que ayudarnos a comprender. Cuando hablan con acrónimos, al menos cuando está escrito tienen que escribirlo o detallarlo en la presentación. No es una broma. Me parece que si no hacemos eso estamos todos perdidos.

Voy a la pregunta. Usted habló de algo de quejas o reclamos por departamentos. Uno de los departamentos es el defensor del pueblo. En primer lugar, tenemos que tener en cuenta que ya no hablamos más del defensor del pueblo o del ombudsman sino que hablamos de la defensoría, de la oficina de la defensoría del pueblo. Creo que tiene que quedar claro que esto no es un departamento. Es una oficina. Es un punto que está anotado en algún lado y que tiene que ver con la

forma en la cual se presentan las cosas para no tener que caer en esta cuestión de los reclamos. Yo lo haría al revés. El ombuds es todo excepto aquello que no tiene que ver con lo que se hace en la organización de la ICANN y que son reclamos.

KRISTA PAPAC:

Gracias, Sébastien. A ver, usted nos da una muy buena oportunidad para darles un ejemplo de cómo se asigna el departamento. Con respecto a lo que dijo sobre el departamento, muchas gracias. Lo voy a cambiar. Quizá tengamos que hablar de áreas de tópicos o algo así. Quizá no fue un concepto muy claro de mi parte. Con respecto a la defensoría del pueblo, en realidad no tenía que ver con el defensor del pueblo. Yo lo que quería explicar anteriormente era lo siguiente. Esta era una sugerencia que nos llegó a nosotros a través del proceso de correspondencia. Creo que la organización tendría que hacer más para poder crear conciencia dentro de la comunidad con respecto a la política antiacoso. La razón por la cual se habló con la defensoría del pueblo es porque la defensoría del pueblo de alguna manera es la que trata esta política. Es un buen ejemplo para que ustedes vean porque si hay algo que no funciona dentro del cumplimiento contractual quiere decir que hay algo que hay que hacer dentro de cumplimiento contractual. Lo mismo se aplica a la defensoría del pueblo.

MAUREEN HILYARD:

Nos tenemos que ir de la sala en unos minutos. Tijani, ¿podría ser por favor muy breve con respecto a su comentario?

TIJANI BEN JEMAA: En esta situación me parece que lo más importante es que todos hagamos la pregunta y que ella responda a las preguntas todas juntas. Entiendo que ustedes tienen un proceso. Reciben el reclamo y luego tratan de mejorarlo, tratan de encontrar una solución y luego informan a la persona que ya se finalizó. Seguramente tenemos algunos casos en los cuales no se pueden hacer mejoras. La persona, el reclamante, no va a estar contento. La pregunta es qué pasa después de eso. Esa es la primera pregunta. La segunda pregunta es la siguiente. ¿Tienen reclamos respecto a conductas o comportamientos personales? La tercera pregunta es: ¿Dónde trazan ustedes la línea entre su oficina y la oficina de la defensoría del pueblo?

KRISTA PAPAC: Gracias, Tijani. Voy a responder las preguntas. Ha habido una sola ocasión... hay dos partes con respecto a su primera pregunta de las mejoras. Hubo una oportunidad en la cual después de hacer la investigación pertinente y de hablar con las diferentes partes no había área de mejora y esto fue mal entendido por el reclamante. Hubo otra ocasión en la cual la gente se acerca a mí con un reclamo. Por ejemplo, dicen que la organización no está haciendo su trabajo o que ciertos departamentos no hacen su trabajo. A veces nos piden que vayamos y renovemos un nombre de dominio para ellos. En estos casos se dan una respuesta por supuesto pero les explicamos en detalle por qué estamos limitados en nuestro alcance o cómo solucionar el tema. A veces las respuestas a eso son correctas. La respuesta que damos es

básicamente lo siguiente. Seguramente no van a estar contentos con lo que respondemos pero les queremos dar una explicación de por qué respondemos esto.

La segunda pregunta tenía que ver con la conducta personal. Esto es algo que se habla mucho dentro de la organización porque no es saludable para el personal pensar que alguien puede venir y comenzar a hablarme... Esto tiene que ver con la organización. Es decir, cómo mejora la organización. No tiene que ver con la gente. Tiene que ver con la organización. La gente hace las mejoras pero en realidad es una cuestión de ver cómo la organización puede avanzar. Si alguien envía un reclamo que contiene un nombre, yo lo omito porque es irrelevante en realidad. Todos los reclamos que recibo son generalmente muy constructivos y amables, y esto facilita el proceso.

Finalmente, la diferencia entre el defensor del pueblo y mi rol. Hay un cuadro que publicamos donde se muestran las diferencias principales entre el defensor del pueblo, que reporta a la junta directiva y yo, que reporto al director ejecutivo. El proceso es muy transparente. El defensor del pueblo en general trabaja sobre reclamos que tienen que ver con la desigualdad. Por ejemplo, si hay una situación de desigualdad entre los miembros de la comunidad, yo por ejemplo no me involucro con cuestiones de la comunidad sino con miembros de la organización. En mi caso, mi rol tiene que ver más con procesos que no funcionan, que están rotos por así decirlo.

MAUREEN HILYARD: Perdón, Krista, que tengamos que correr tanto. Antes de continuar quisiera presentar a una persona para que reconozcan su cara. Quisiera que salude. Breve introducción.

HERB WAYE: Buenas tardes. Bonjour. Soy el defensor del pueblo de la ICANN. Gracias por responder a las preguntas, Krista. Quería saludarlos, que me conozcan en persona. Mi oficina está en el entresuelo. Por favor, diríjense a la oficina si quieren hablar conmigo, si hay algo que quieran debatir, si hay algo con respecto a ALAC en lo cual yo pueda ayudarlos. Creo que hemos tenido una relación muy positiva y fluida con el ALAC en los últimos años. Quiero agradecerles por la cooperación y por el apoyo. Por supuesto, les deseo que tengan una reunión muy productiva y positiva mientras se encuentran aquí toda esta semana. Quiero recordarles que es importante ser respetuosos entre nosotros, manejarnos con profesionalismo. La idea es disfrutar del tiempo que estemos aquí. Muchas gracias. Que tengan una muy buena jornada.

MAUREEN HILYARD: Muchas gracias a todos por participar en esta sesión. Gracias por las presentaciones. Por favor, llévense todo, saquen todo de la sala. Nos tenemos que ir porque hay otra sesión. Gracias. Con esto doy por finalizada esta sesión.

HEIDI ULLRICH: Para que sepan, el almuerzo se puede comprar en la planta baja.

[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]