



Versión preliminar - Revisión de la implementación del programa

16 de septiembre de 2015

Este informe, presentado en forma preliminar para comentario público, tiene el fin de brindar una visión general de las experiencias del Personal de la ICANN a cargo de la implementación del Programa de Nuevos gTLD. El informe no representa una narración completa e integral de todos los hechos y eventos asociados con el Programa de Nuevos gTLD. El informe no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la ICANN ni por la comunidad de la ICANN, y no tiene el fin de servir como un documento de políticas. En cambio, la información presentada tiene la intención de capturar, en términos generales, las experiencias del personal con la implementación operativa del Programa de Nuevos gTLD. Esta recopilación de experiencias del personal se prevé que servirá como aporte en las revisiones continuas de la comunidad del Programa de Nuevos gTLD, que puede incorporarse en futuros trabajos en materia de política e implementación que requerirán el futuro veto de la comunidad de la ICANN.

Resumen ejecutivo

La revisión de la implementación del Programa documenta las experiencias de los miembros del personal de la ICANN a cargo de llevar a cabo el Programa de Nuevos gTLD. En este informe, el equipo de revisión del personal de la ICANN ha evaluado la implementación del Programa y ha considerado cada una de las etapas de la implementación.

Un tema de consideración recurrente a lo largo de esta evaluación fue el cronograma del programa. La Guía para el Solicitante (AGB) contempló que el ciclo de vida de una solicitud simple puede ser de nueve meses, mientras que el ciclo de vida de una solicitud compleja puede ser de hasta veinte meses. El plazo de presentación de solicitudes se abrió el 11 de enero de 2012, y al 31 de agosto de 2015, aún hay solicitudes que se encontraban en proceso de resolución de disputas y objeciones, resolución de controversias, contratación y etapas previas a la delegación del Programa. La ICANN prevé que todas las solicitudes habrán completado su ciclo de vida para fines del año 2017.¹

Si bien existieron varios factores que afectaron los plazos del Programa, el cronograma extendido pudo haberse debido a dos factores de alto nivel. En primer lugar, el volumen de solicitudes fue mucho mayor que el supuesto utilizado durante el proceso de desarrollo de la AGB. En segundo lugar, la implementación requirió algunos procesos que no estaban definidos en detalle en la AGB. El desarrollo de estos procesos y procedimientos requirió tiempo adicional.

Por último, la ICANN desarrolló un método para establecer prioridades para procesar el alto volumen de solicitudes y desarrolló procedimientos, sistemas, criterios y reglas para todos los procesos en esta ronda de solicitudes. En consecuencia, en la medida en que las rondas futuras sean similares a la ronda de 2012, la ICANN podría implementar rondas futuras con menos tiempo requerido para su desarrollo y con mayor eficacia y eficiencia. A tal fin, este informe evalúa la implementación de cada proceso principal del Proceso de la ICANN y destaca las áreas en las que se recomienda la realización de revisiones o mejoras.

Capítulo 1: Procesamiento de solicitudes

La AGB definió un proceso para la presentación de solicitudes, que incluyó el plazo de presentación de solicitudes, una comprobación de compleción administrativa y la publicación de cadenas de caracteres solicitadas. Sección 1.1: La Presentación de solicitudes evalúa estos aspectos de la presentación y el formulario de solicitudes.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de presentación de solicitudes son las siguientes:

- Explorar un modo más estructurado de capturar respuestas a solicitudes
- Implementar un sistema que permitiría que los solicitantes tengan la flexibilidad de asociar tantas solicitudes como deseen a una sola cuenta de usuario

¹ ICANN. (25 de junio de 2015) Plan operativo y presupuesto de la ICANN para el año fiscal 2016. Obtenido de <https://www.icann.org/en/system/files/files/adopted-opplan-budget-fy16-25jun15-en.pdf>

Debido a la gran cantidad de solicitudes, la ICANN estableció un proceso para priorizarlas. Sección 1.2: La priorización de este informe evalúa la implementación de este proceso, en particular, el efecto de la priorización en la eficacia y eficiencia de los procesos de evaluación inicial, contratación, evaluación previa a la delegación y subasta.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de priorización son las siguientes:

- Asignar números de prioridad a solicitudes antes de comenzar el procesamiento de las solicitudes
- Considerar agrupar las solicitudes por características en común a la vez que se establecen números de prioridad, a fin de aumentar la eficiencia del procesamiento

La AGB solicitó que la ICANN suministrase un mecanismo para que los miembros de la comunidad presentasen comentarios sobre una solicitud y para que dichos comentarios fuesen revisados en ciertos puntos del proceso (por ejemplo, durante la evaluación con prioridad de la comunidad). Sección 1.3: Los comentarios de solicitudes evalúan el proceso y la herramienta que desarrolló la ICANN para admitir la presentación y consideración de comentarios a solicitudes.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de comentarios de solicitudes son las siguientes:

- Explorar la implementación de funciones adicionales que mejorarán la capacidad de uso del Foro de Comentarios sobre Solicitudes
- Brindar mayor claridad en torno al uso pretendido del Foro de Comentarios sobre Solicitudes, incluidos los plazos y las formas para indicar el tipo de comentario presentado

La AGB exigió que los solicitantes notificasen a la ICANN en caso de que partes de su solicitud se volvieran inexactas o no verdaderas. Sección 1.4: Los pedidos de cambio a solicitudes evalúan el proceso que la ICANN definió para que los solicitantes realizasen cambios a sus solicitudes, incluidos los criterios en virtud de los cuales se evaluaron los pedidos de cambio y el impacto de los pedidos de cambio en los procesos del Programa.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de pedidos de cambio a solicitudes son las siguientes:

- Diseñar los procesos y criterios de pedidos de cambio a solicitudes antes del inicio del procesamiento de las solicitudes
- Considerar si todos los tipos de cambios a solicitudes deben procesarse del mismo modo

La AGB definió una forma para que los solicitantes retirasen las solicitudes que ya no desean que continúen en el Programa. Las solicitudes retiradas serían elegibles para un reembolso si el solicitante aún no ha celebrado un Acuerdo de Registro con la ICANN. Sección 1.5: Los retiros de solicitudes evalúan los procesos de retiro y reembolso.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de retiros de solicitudes son las siguientes:

- Considerar definir un proceso para mover las solicitudes que pueden no continuar en el Programa hasta un estado final y ofrecer un reembolso si no son retiradas

-
- Revisar las finanzas del Programa en esta ronda de solicitudes para determinar si el cronograma de reembolso se equiparó debidamente con los costos incurridos en las fases especificadas del Programa

Capítulo 2: Evaluación de solicitudes

La AGB definió 50 preguntas de evaluación, con la intención de recopilar información sobre el solicitante, evaluar la cadena de caracteres solicitada, evaluar los servicios de registro propuestos y evaluar la capacidad del solicitante de ser un operador de registro. La AGB definió una evaluación inicial y extendida para los períodos durante los cuales las solicitudes serían revisadas en comparación con los criterios de la AGB. Sección 2.1: La evaluación inicial y extendida evalúa el proceso de evaluación, el cronograma de evaluaciones y el proceso de control de calidad.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de evaluación inicial y extendida son las siguientes:

- Trabajar con paneles de evaluación para llevar a cabo la capacitación previa a la evaluación y desarrollar procedimientos detallados a fin de garantizar que se realicen evaluaciones uniformes y de calidad
- Considerar si los procesos del Programa que permiten comunicación adicional entre el solicitante y la ICANN, tal como el proceso de difusión al solicitante utilizado en la evaluación, pueden ser beneficiosos

Las secciones 2.2 a 2.8 de este informe evalúan las siete evaluaciones individuales: Investigación de antecedentes, Similitud entre cadenas de caracteres, Estabilidad del DNS, Nombres geográficos, Capacidad técnica y operativa, Capacidad financiera y Servicios de Registro. Se analizan las observaciones de la realización de cada una de las evaluaciones, incluidas las áreas de revisión sugerida.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de las evaluaciones individuales son las siguientes:

- Considerar si la investigación de antecedentes debe realizarse durante la evaluación inicial o al momento de la celebración del contrato
- Considerar si los procedimientos y criterios pueden ajustarse para dar cuenta de una investigación de antecedentes significativa en diversos casos
- Revisar el plazo relativo de la evaluación Similitud entre cadenas de caracteres y el proceso de objeciones
- Considerar cualquier trabajo en curso por parte de varios miembros de la comunidad respecto de la similitud entre cadenas de caracteres, colisión de nombres y nombres geográficos
- Considerar el propósito y las implicancias de la evaluación Nombres Geográficos, en particular, en lo que respecta a si su propósito está limitado a la evaluación o si hay otras implicancias a la designación de nombres geográficos
- Para rondas futuras, aprovechar las herramientas de IDN que están en desarrollo actualmente

- Considerar si valdría la pena enfoques alternativos a las evaluaciones Capacidad técnica y operativa y Capacidad financiera
- Revisar las preguntas aclaratorias y respuestas de Capacidad técnica y operativa y Capacidad financiera a fin de determinar si pueden realizarse mejoras a las preguntas sobre solicitudes
- Actualizar el proceso de recopilación de información de Servicios de registro para brindar un mejor apoyo a las actividades de evaluación y contratación
- Si se analizan enfoques alternativos a la evaluación Capacidad técnica y operativa, considerar la forma en que la evaluación de Servicios de registro puede incorporarse en el enfoque

Capítulo 3: Procedimientos de objeción

La AGB estipuló un proceso para que el Comité Asesor Gubernamental (GAC) emitiera asesoramiento sobre nuevos gTLD respecto de solicitudes específicas. Sección 3.1: El Asesoramiento del GAC evalúa los procesos Advertencia temprana del GAC y Asesoramiento del GAC, y la implementación por parte de la ICANN del asesoramiento emitido.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de Asesoramiento del GAC son las siguientes:

- Continuar con la participación con el GAC durante el proceso de revisión y el desarrollo de procedimientos futuros a fin de garantizar que sus aportes sean incorporados en procesos relevantes a la mayor brevedad posible

La AGB definió el proceso de resolución de disputas y objeciones para las partes con legitimación para presentar objeciones formales sobre cuatro fundamentos definidos, y hacer que sus objeciones sean consideradas por expertos. Si una objeción fuese satisfactoria, las solicitudes se colocarían en controversia (en el caso de objeciones por confusión de cadenas de caracteres presentadas por un solicitante de nuevo gTLD) o la solicitud no satisfactoria no continuaría en el programa de Nuevos gTLD (para todos los otros tipos de objeciones). Sección 3.2: La Resolución de disputas y objeciones evalúa la implementación de los fundamentos y estándares de objeción, la administración de los proveedores de servicios de resolución de disputas, el proceso de objeciones y los procesos que implican al objetor independiente. Además, si bien la AGB no incluyó un mecanismo de apelación, el Comité para el Programa de Nuevos gTLD de la Junta Directiva de la ICANN aprobó un mecanismo de revisión para dos objeciones. El concepto de un mecanismo de revisión se analiza en esta sección.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de resolución de disputas y objeciones son las siguientes:

- Explorar un posible mecanismo de revisión para la próxima ronda
- Considerar oportunidades de mejoras al administrar los procesos del objetor independiente

Capítulo 4: Procedimientos para controversias por cadena de caracteres

Los conjuntos de solicitudes controvertidas eran grupos de dos o más solicitudes que fueron consideradas confusamente similares entre sí por el Panel de Similitud de Cadenas de Caracteres o por una objeción por confusión de cadenas de caracteres. Se alentó a los solicitantes que resolvieran ellos

mismos estos conjuntos de solicitudes controvertidas; sin embargo, ante la ausencia de una resolución entre las partes, la AGB proporcionó dos mecanismos para resolver la controversia.

El primer mecanismo para la resolución de controversia por cadena de caracteres fue la Evaluación con prioridad de la comunidad (CPE), a través de la cual los solicitantes de la comunidad autodesignados podrían obtener prioridad por cumplir con los criterios de la CPE. Sección 4.1: La Evaluación con prioridad de la comunidad evalúa la implementación de los criterios de la CPE, así como el proceso y los resultados de la evaluación.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de la CPE son las siguientes:

- Considerar todas las dimensiones de los comentarios recibidos para volver a revisar la puntuación y el marco de la CPE antes de la próxima ronda de solicitudes

El segundo mecanismo para la resolución de controversia por cadena de caracteres fue una subasta facilitada por la ICANN. Sección 4.2: Subasta: El mecanismo de último recurso evalúa la implementación de las reglas para las subastas (de los nuevos gTLD) y el proceso de subasta. En esta ronda, se implementaron subastas en la forma en que apoyaban la equidad, previsibilidad, eficacia y eficiencia. Si las subastas se debieran incluir en la próxima ronda de solicitudes, la ICANN podría replicar este proceso con una preparación mínima.

Capítulo 5: Transición hacia la delegación

Una vez que la solicitud haya completado correctamente todos los pasos requeridos del programa de Nuevos gTLD (es decir, evaluación, resolución de disputas y objeciones, resolución de controversias), la solicitud podría avanzar para celebrar un Acuerdo de Registro (RA) con la ICANN. La AGB incluyó información sobre el proceso de contratación, incluidos los plazos y una versión preliminar del RA básico, los cuales se evalúan en la sección 5.1: Contratación.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de contratación son las siguientes:

- Explorar la factibilidad de finalizar el RA básico antes de que se presenten las solicitudes o de establecer un proceso para actualizar el RA
- Explorar si los diferentes tipos de solicitantes pueden definirse de manera justa y objetiva, y si debe haber diversos tipos de solicitantes, considerar si debe haber diferentes versiones del RA

La AGB solicitó que el solicitante completara una prueba técnica [Prueba Previa a la Delegación (PDT)] para demostrar que puede operar su TLD de manera segura y estable antes de la delegación. Una vez celebrado el RA y finalizada la PDT, la ICANN recomendó el TLD a la IANA para su delegación en la zona Raíz. Sección 5.2: La Prueba Previa a la Delegación y Transición a la IANA evalúa el desarrollo de los requisitos de la PDT y el proceso de prestación de servicios y la transición a la IANA.

Las lecciones principales aprendidas sobre los temas de PDT y Transición a la IANA son las siguientes:

- Considerar qué pruebas deberían realizarse una vez por implementación de infraestructura técnica y cuáles deberían realizarse para cada TLD

- Considerar qué pruebas, si las hubiese, pueden convertirse de pruebas de autocertificación a pruebas operativas
- Al considerar un enfoque alternativo a la evaluación Capacidad técnica y operativa, si se considera un programa de acreditación de RSP, analizar cómo se vería afectada la PDT
- En el desarrollo de criterios y procedimientos de evaluación para IDN, considerar cómo se vería afectada la revisión de tablas de IDN durante la PDT

Capítulo 6: Apoyo al solicitante

El Programa de Apoyo para Solicitantes fue un programa desarrollado por la comunidad con el fin de ofrecer ayuda financiera y no financiera a los solicitantes de las regiones menos representadas. El Manual de Ayuda Financiera para Nuevos gTLD definió los criterios y el proceso para obtener la ayuda financiera. Sección 6.1: El Apoyo para el solicitante evalúa la implementación por parte de la ICANN del componente de ayuda financiera del programa, así como los servicios pro bono y el establecimiento de un mecanismo de financiación para el programa.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema del Programa de Apoyo para Solicitantes son las siguientes:

- Considerar aprovechar las mismas prácticas procedimentales utilizadas para otros paneles, incluyendo la publicación de los documentos del proceso y la documentación del fundamento
- Considerar investigar procedimientos mundialmente reconocidos que puedan adaptarse para la implementación del Programa de Apoyo para Solicitantes

Capítulo 7: Instrumento de Operaciones Continuas

El Instrumento de Operaciones Continuas (COI) fue un instrumento financiero destinado a financiar temporalmente las operaciones continuas de las cinco funciones de registro críticas de un nuevo gTLD por un operador de Registro Back-End de Emergencia (EBERO) en el caso de que se produzca un error de TLD. La AGB definió los requisitos del COI en la pregunta 50 de la solicitud y los solicitantes debieron presentar un instrumento de reclamo antes de la ejecución del RA. Sección 7.1: El Instrumento de Operaciones Continuas evalúa la implementación de los requisitos del COI definidos en la AGB.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema del COI son las siguientes:

- Explorar si existen otros modos más eficaces y eficientes de financiar un EBERO en el caso de que se produzca un error de TLD

Capítulo 8: Administración del programa

A fin de implementar el Programa de Nuevos gTLD, hubo un esfuerzo importante requerido de la comunidad, la ICANN y los proveedores de servicio. La ICANN definió los procedimientos operativos para implementar los procesos definidos en la AGB, definió sistemas y herramientas para respaldar la implementación, garantizó que los recursos humanos apoyaran el Programa, y seleccionó y administró los proveedores de servicios para ejecutar el Programa. Asimismo, la ICANN administró las finanzas

del Programa, llevó a cabo actividades de comunicaciones y desarrolló un Centro de Servicio al Cliente para brindar asistencia a los solicitantes y Operadores de Registro.

Sección 8.1: La evaluación Procesos, sistemas, recursos del Programa evalúa la realización de los procesos y procedimientos del Programa por parte de la ICANN, así como los sistemas orientados a los solicitantes y los recursos humanos internos.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de Procesos, sistemas y recursos del Programa son las siguientes:

- Al desarrollar cronogramas para rondas de solicitudes futuras, proporcionar un período adecuado para permitir el uso de mejores prácticas en el desarrollo de sistemas
- Explorar programas de prueba beta para los sistemas a fin de permitir las lecciones aprendidas, aumentar la eficacia de dichos sistemas y proporcionar mayor transparencia, claridad y oportunidad de preparación a los solicitantes

Sección 8.2: La Coordinación de proveedores de servicios evalúa el proceso utilizado para seleccionar proveedores, pautas para conflicto de interés y la coordinación del trabajo de los proveedores de servicios

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de la coordinación de proveedores de servicios son las siguientes:

- Ofrecer transparencia y previsibilidad al proceso de adquisición de conformidad con las pautas de adquisición de la ICANN. Publicar criterios de selección, documentos del proceso de proveedores y demás material relevante y no confidencial de manera oportuna.

Sección 8.3: La Administración financiera evalúa la administración de la ICANN de los 357 millones de dólares recaudados de las 1930 aplicaciones presentadas. Se evalúa la ejecución de presupuestos e informes, la separación de fondos y las tarifas de la ICANN. El presupuesto del Programa se publica con el Plan Operativo y Presupuesto del año fiscal anual de la ICANN y sigue el proceso de presupuesto anual de la ICANN, que incluye un período de comentario público y la aprobación del presupuesto final por parte de la Junta Directiva de la ICANN. Las tarifas relacionadas con el Programa se recaudaron de conformidad con la AGB y de manera coherente con el principio de recuperación de costos.

Sección 8.4: Comunicaciones evalúa las actividades de comunicación realizadas antes y a lo largo del Programa de Nuevos gTLD en apoyo al Plan de Comunicaciones para Nuevos gTLD.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de comunicaciones son las siguientes:

- Consolidar toda la información del programa de la próxima ronda en un solo sitio y permitir que la información sea lo más accesible posible
- Aprovechar el equipo de Participación Global de Partes Interesadas de la ICANN para promover la concientización del Programa de Nuevos gTLD dentro de sus regiones/unidades constitutivas

Sección 8.5: Servicio al Cliente evalúa la implementación de la ICANN de un Centro de Servicio al Cliente para brindar apoyo a los solicitantes potenciales y los solicitantes del Programa de Nuevos gTLD. En esta sección, se evalúa el impacto del Programa sobre el servicio al cliente y las mejoras

continuas realizadas al Centro del Servicio al Cliente, el cual ha evolucionado con el tiempo para brindar apoyo a una audiencia mucho más amplia.

Las lecciones principales aprendidas sobre el tema de servicio al cliente son las siguientes:

- Considerar el servicio al cliente como una función fundamental de la organización y garantizar que el Centro de Servicio al Cliente tenga los recursos adecuados para respaldar las actividades en curso y futuras del Programa de Nuevos gTLD



Un mundo, una Internet

[ICANN.ORG](https://www.icann.org)