

# ACTA DEL DIRECTORIO

El día 3 de diciembre de 2020 a las 14:00 horas UTC, se reúnen los directores de LACNIC Wardner Maia (WM), Javier Salazar (JS), Esteban Lescano (EL), Alejandro Guzmán (AG), Gabriel Adonaylo (GA), Rosalía Morales (RM), Evandro Varonil (EV) y el director ejecutivo Oscar Robles (OR), contando además con la directora electa Carmen Denis (CD) como invitada, del director ejecutivo adjunto Ernesto Majó (EM), las asistentes ejecutivas de dirección Carolina Méndez (CMe) y Paola Blanco (PB), el asesor legal Eduardo Jiménez (EJ), la asistente legal Rosario Shaw (RS), la asistente para actas del directorio Macarena Segal (MS) y los gerentes Florencia Bianchi (FB), María Gayo (MG), Laura Kaplan (LK), Carlos Martínez (CM), Diego Mena (DM) y Alfredo Verderosa (AV).

## 1 AGENDA Y ACTAS

### 1.1 Aprobación de Agenda

**OR** presenta la agenda previamente circulada. El Directorio está de acuerdo con la agenda propuesta.

### 1.2 Aprobación de Actas Pendientes

El Directorio aprobó el acta de la reunión del 10 de noviembre.

## 2 RESOLUTIVOS

### 2.1 Aprobación del Plan Operativo 2021

Dadas las condiciones extraordinarias que afectaron la ejecución del plan operativo del 2020 y que a mediados de año tuvimos que realizar una planeación operativa alternativa, decidimos no preparar un plan operativo específico para 2021.

La preparación de un plan operativo específico para el 2021, se hubiese superpuesto con la ejecución de la planeación operativa alternativa del 2020.

Al mismo tiempo, un factor adicional que apoya esta decisión, es la incertidumbre sobre las condiciones en que se desarrollará el año próximo.

**OR** Propone aplicar el mismo plan operativo que en el 2020, ajustando solamente los valores de aquellas metas en los temas más relevantes, como por ejemplo la satisfacción de los clientes en las mediciones alternativas, que sí vamos a medir.

Para aquellos en los que no establecimos metas, es porque en un escenario de pandemia, no podríamos tener todas las acciones que normalmente tenemos, pero realizaremos nuestro mejor esfuerzo para atenderlos de la mejor forma, con acciones alternativas como lo demostramos en 2020. En este sentido, tenemos un plan que no pudimos llevar a cabo completamente en 2020 y creemos que podemos mantenerlo en 2021. De esta manera, favoreceremos la ejecución de dicho plan y la confección de nuestra Planeación Estratégica en 2021.

Luego de presentar el presupuesto 2021, se pasa a aprobar el plan operativo 2021.

**Resolución:** Luego de un intercambio de ideas, los Directores presentes aprueban el Plan Operativo 2021 (EL se ausenta).

## 2.2 Aprobación Presupuesto 2021

DM presenta el presupuesto 2021.

	BUDGET 2020	ESTIMADO 2020	BUDGET 2021
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>	9.533	9.482	9.805
<b>GASTOS OPERATIVOS</b>	(8.354)	(7.066)	(8.465)
<b>RESULTADOS FINANCIEROS</b>	(205)	(85)	(131)
<b>Imprevistos/Otros Resultados</b>	(90)	19	(90)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	885	2.349	1.120

Estamos proyectando un resultado positivo del año, USD 1.120

	ESTIMADO 2020 000'USD	BUDGET 2021 000'USD
Membresías Inicial	518	259
Membresías Renovación	5.339	5.570
NIRs	3.497	3.633
NIC Brasil	3.162	3.262
NIC Mexico	335	371
<b>Total Ingresos Membresías</b>	<b>9.354</b>	<b>9.462</b>
Patrocinios	17	200
Arrendamientos CILAC	74	59
Otros Ingresos	38	84
<b>Total Otros ingresos</b>	<b>128</b>	<b>343</b>
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>9.482</b>	<b>9.805</b>

En cuanto a los ingresos operativos proyectamos un 3% de crecimiento comparado con 2020. A raíz del agotamiento de IPv4 estamos proyectando un 50% menos de ingreso en el pago de membresías iniciales con respecto a este año. En esta proyección contemplamos los ingresos de IPv6 only considerando el waiver aprobado. En el caso de los NIRs, el ingreso se incrementa un 4%.

**OR** agrega que va a ser el primer año en el que vamos a poder evaluar el comportamiento de nuevos asociados sólo con IPv6 disponible y vamos a poder ver como funciona el modelo estable de IPv6. Durante estos próximos dos años también va a ser interesante ver como la membresía despliega IPv6 y podremos tomar acciones correctivas desde el Directorio o incluso la Asamblea. **DM** agrega que por el agotamiento de IPv4, consideramos un aumento del doble en las transferencias de recursos.

**OR** destaca que en el rubro *Patrocinios* contemplamos sólo una fracción de los patrocinios totales. Al no poder asegurar que ambos eventos sean presenciales, consideramos un 60% de los patrocinadores para armar el presupuesto.

**GA** consulta el motivo de disminución del rubro *Arrendamientos CILAC*. ■■■

**OR** propone ofrecer a futuro un espacio de coworking.

**OR** recalca que aunque replicamos el presupuesto 2020 en el 2021, la sección de *Ingresos* sí está calculada detalladamente para el 2021.

	BUDGET 2020 000'USD	ESTIMADO 2020 000'USD	BUDGET 2021 000'USD	BUDGET 2021 vs BUDGET 2020	
				000'USD	%
Viajes	(1.374)	(155)	(1.374)	-	100%
Gastos de Difusion	(820)	(165)	(820)	-	100%
Retribuciones No Permanentes	(659)	(1.179)	(659)	-	100%
Gastos y Servicios Fijos	(830)	(821)	(830)	-	100%
Cooperación y Contribución	(336)	(378)	(336)	-	100%
Plan Anual de Capacitacion	(161)	(92)	(161)	-	100%
<b>SUB-TOTAL GASTOS OPERATIVOS NETOS</b>	<b>(4.180)</b>	<b>(2.790)</b>	<b>(4.180)</b>	-	100%
Retribuciones staff	(3.459)	(3.393)	(3.535)	(76)	102,2%
Contribución a proyectos de la comunidad	(210)	(417)	(210)	-	100%
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS NETOS</b>	<b>(7.849)</b>	<b>(6.599)</b>	<b>(7.924)</b>	<b>(75)</b>	<b>101%</b>
Amortizaciones	(505)	(467)	(540)	(35)	107%
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>(8.354)</b>	<b>(7.066)</b>	<b>(8.465)</b>	<b>(111)</b>	<b>101%</b>

La sección de *Gastos Operativos Netos*, es igual a la del presupuesto 2020. Aunque los sueldos sí han sido actualizados por cambios de puestos, inflación y por nuevas posiciones.

**OR** informa que es posible que no podamos gastar el 100% del presupuesto de viajes y gastos de difusión, pero que no tenemos en estos momentos una métrica que nos permita estimar por adelantado el nivel de ejecución.

**DM** hace mención de los resultados netos, los cuales fueron calculados para el 2021. Estimamos un portafolio en el entorno de USD 10.000.000 el cual está dentro del benchmark.

**AG** destaca que el descuento de pronto pago fue disminuyendo en 2020, dejando en evidencia que incrementar el descuento por pronto pago no ayudaría a las organizaciones.

CAPEX AL 31.12.2021	
	BUDGET
Mantenimiento y mejoras infraestructura tecnológica de CILAC	204
Laptops Staff & Directorio	81
Otros	37
TOTAL	322

EVOLUCIÓN DE RESERVAS AL 31.12.2021	
	BUDGET
RESERVA OPERATIVA	11.386
COEFICIENTE DE RESERVA OPERATIVA (en meses)	17,2
RESERVA PATRIMONIAL	16.370
COEFICIENTE DE RESERVA PATRIMONIAL (en meses)	23,2

Ambas reservas se encuentran dentro del Benchmark dispuesto en la Política de Reservas.

**AG** consulta acerca del evento presencial de mayo, si hemos considerado cambiar la fecha del evento a junio-julio. **OR** confirma que no tuvimos en cuenta esa opción ya que reducir las fechas entre dos eventos dificulta la logística. Igualmente, tendríamos que evaluar si a nivel estatutario es posible aunque aún no decidimos la modalidad de la reunión de mayo, pero que lo evaluaremos internamente por si esto facilitara la presencialidad.

**Resolución:** Luego de un intercambio de ideas, los Directores presentes aprueban por unanimidad el presupuesto 2021 (**EL** se ausenta).

### 2.3 Ratificación de propuesta LAC-2019-8v4

Mariela Rocha (**MR**) explica la Política a ratificar LAC-2019-8 v4: “*Modificación del tiempo necesario para que una propuesta sea presentada en el Foro Público de Políticas*” presentada por Edmundo Cázarez y Fernando Frediani, la cual alcanzó consenso en noviembre.

**MR** recuerda que una vez que la propuesta es publicada en la Lista de discusión de Políticas, inicia el tiempo de discusión y para ser presentada en un Foro Público de Políticas, tiene que haber sido como mínimo publicada una semana antes del inicio del Foro.

Esta propuesta modifica los últimos dos puntos del PDP, la subsección “3.1.Lista Pública de Políticas”, en cuanto a las recomendaciones del staff, **MR** menciona que no encontró ningún aspecto negativo considerable en la implementación de esta propuesta.

**AG** consulta qué tiempos vamos a aplicar para las propuestas que actualmente se encuentran en discusión. **OR** comenta que para hacerlo consistente, una vez que el

Directorio ratifique la propuesta, todas las propuestas que estén en discusión tendrán que contemplar este ajuste.

**Resolución:** El Directorio ratifica la propuesta por unanimidad.

### 3 DISCUSIÓN

#### 3.1 Revisión Ejecución Presupuestal 2020

**OR** informa que la aprobación formal de la ejecución presupuestal 2020 tendrá lugar en la reunión de febrero luego de tener completa la auditoría y presentar la versión final 2020 al Directorio.

Josefina Fazio (**JF**) presenta el Reporte Financiero 2020. Estimamos alcanzar un 99% de los ingresos operativos y un 85% de los gastos operativos. El resultado del ejercicio lo estimamos en USD 2.349.000

ESTADO DE RESULTADOS AL 31.12.2020			
	BUDGET	ESTIMADO	%
INGRESOS OPERATIVOS	9.533	9.482	99%
GASTOS OPERATIVOS	(8.354)	(7.066)	85%
OTROS RESULTADOS NETOS	(295)	(66)	23%
RESULTADO DEL PERÍODO	885	2.349	265%

**OR** recuerda que a mitad de año hicimos el ejercicio de presentar 30 iniciativas nuevas para poder alcanzar los objetivos proyectados y de poder ejecutar estas iniciativas, lograríamos recuperar gran parte de la ejecución presupuestal. Gracias a estas acciones enfocadas a los asociados, alcanzamos un 85% de la ejecución presupuestal, frente al 67% que teníamos al 30 de junio. Incluso obtuvimos un 99% de los ingresos presupuestados, demostrando que la pandemia no impactó negativamente en el pago por parte de la membresía.

En cuanto a los ingresos operativos, comprenden un crecimiento del 3% de los ingresos de Membresía incluyendo los ingresos de los NIRs.

**JF** apunta que la mayor parte de la subejecución se utilizó en Contribución a proyectos de la comunidad, como se propuso al Directorio.

**DM** señala que de no haber implementado las iniciativas, estaríamos alcanzando un 70% de ejecución.

#### CAPEX

CAPEX AL 31.12.2020			
	BUDGET	ESTIMADO	%
Mantenimiento y mejoras infraestructura tecnológica de CILAC	198	190	96%
Laptops Staff & Directorio	65	65	100%
Otros	196	189	96%
TOTAL	459	444	97%

Estimamos alcanzar un 100% de las inversiones presupuestadas.

**DM** recuerda que a mitad de año estábamos con un atraso en la ejecución del CAPEX pero en este segundo semestre logramos alinearnos y alcanzar la meta.

EVOLUCIÓN DE RESERVAS AL 31.12.2020		
	BUDGET	ESTIMADO
RESERVA OPERATIVA	8.628	10.048
COEFICIENTE DE RESERVA OPERATIVA (en meses)	13,2	15,4
RESERVA PATRIMONIAL	13.786	15.250
COEFICIENTE DE RESERVA PATRIMONIAL (en meses)	19,8	21,9

**JF** menciona que estamos cumpliendo la Política de Reservas ubicándonos dentro del benchmark.

**DM** destaca la importancia de haber tomado la decisión de incorporar las iniciativas a tiempo, que nos ha permitido poder cumplir con los resultados e indicadores 2020.

**GA** resalta la importancia de comunicar correctamente la subejecución en la Asamblea de asociados.

**RM** hace hincapié en que todas las organizaciones tienen problemas de presupuesto ya que las empresas se han enfrentado a nuevos desafíos, por lo tanto es lógico que LACNIC esté en la misma situación.

**EL** comparte la importancia de comunicar con claridad la situación ya que al ser una organización sin fines de lucro es imprescindible invertir en fortalecer la comunidad. Ejemplo de ello es que a pesar de la subejecución también hemos desarrollado otras iniciativas en favor de los asociados como el waiver de IPv6 only.

**OR** menciona que por ello tomamos estas medidas y analizamos alternativas desde mayo para poder entregar el valor de la membresía a los asociados y al resto de la comunidad. Que el no poder llevar a cabo los eventos presenciales tiene un fuerte impacto en los aspectos que la membresía valora de LACNIC, por ello nuestra capacidad de reacción era necesaria y creemos que lo atendimos de manera adecuada y con todas las condiciones adversas de la pandemia.

### 3.2 Medidas adicionales por pandemia (OR 30')

**OR** recuerda la reunión de octubre del Directorio donde **WM** planteó su preocupación con el impacto de la variación del tipo de cambio que tienen que cubrir los asociados brasileños para abonar la membresía. En esa oportunidad, identificamos que no hay un tema financiero el cual tengamos que atender desde LACNIC. Igualmente abrimos nuevamente la discusión para rever este tema por si el Directorio considera que hay algo que debemos hacer ante la situación de pandemia.

**WM** refiere que si LACNIC no toma medidas para favorecer al asociado, el impacto en la imagen de LACNIC puede ser negativo.

**EV** propone enviar una comunicación a los asociados hablando de cómo impactó la pandemia en las operaciones de LACNIC, que aclaremos las dificultades que encontramos para hacer algo desde el aspecto financiero, pero en la que mostremos nuestra empatía por la situación.

**WM** plantea hacer un descuento puntual a la membresía, como un gesto de empatía con la situación de los asociados causada por la pandemia.

**OR** recuerda que no podemos establecerle a NIC.br la obligación de aplicar descuentos a los asociados brasileños. Cada NIR es autónomo y tiene la libertad de decidir si aplica o no descuentos a sus asociados. Aún y cuando nosotros decidiéramos aplicarlos, no hay garantía de que dichos descuentos se trasladen a los asociados de los NIRs.

**EL** comenta que entrar en los detalles económicos de cómo se manejan los pagos al exterior en cada país puede generarnos complicaciones por tanta particularidad y en todos los casos se podría percibir como injusto lo que sea que hagamos. Por ello para movernos del esquema actual, debemos ser muy cuidadosos. Está de acuerdo en tomar una medida que contribuya al fortalecimiento de aquellos asociados que necesiten amparo frente a dificultades en el pago, como eliminar los recargos por ejemplo. Lo que no haría sería una medida general.

**JS** pregunta si ¿Se ha manifestado alguna preocupación por parte de los NIRs? [REDACTED]

**OR** Menciona que no directamente, pero sabe de una medida que NIC BR tomó en esta temporada, pero desconoce las motivaciones. Destaca que seguramente el pago de la membresía de LACNIC no está dentro de los principales ítems de la estructura de costes mensuales de un ISP. De aplicar un descuento general va a ser un instrumento oneroso para LACNIC y quizá no tan efectivo para los asociados.

**GA** sugiere hacer una reunión con los NIRs para conocer la situación de sus asociados para conocer si ellos identifican dificultad con el pago. Independientemente de un descuento, sugiere buscar opciones que le brinden valor agregado a los socios.

**RM** no está de acuerdo en brindar descuentos en la membresía, pero sí en brindar nuevas opciones que les aporten un valor agregado como por ejemplo, otorgando descuentos específicos en los eventos o capacitaciones especiales. El problema económico de las empresas no se arreglará con el descuento que podamos hacerle a los asociados.

[REDACTED]

**WM** aclara que no se trata de comprometer las finanzas. Podemos tener un problema de imagen que puede ser disminuido con un mensaje claro de que entendemos la situación. Mensaje de que entendemos que los asociados de Brasil van a pagar 40% más, Uruguay 15% más, etc... Separar ese monto que tenemos esos recursos para becas en los próximos eventos.

**OR** menciona que podemos evaluar ampliar los Descuentos por pronto pago, Eliminar recargos, Más becas para eventos (una vez que tengamos la presencialidad de vuelta).

**AG** recuerda que aún y cuando nosotros podemos hacer eso, no necesariamente se aplicará a los asociados de Brasil con lo cual nuestro mensaje de empatía será parcial o inefectivo.

**GA** comenta que si vamos a implementar una medida como la que sugieren tenemos que coordinar con los NIRs.

Acordamos conversar con los NIRs para saber si ellos han identificado alguna necesidad al respecto y analizar qué aspectos de los mencionados anteriormente se pueden trasladar a los asociados que ellos gestionan.

### **3.3 Discusión Estructura Directorio (OR '60')**

OR comenta que con cierta frecuencia, distintos miembros del Directorio plantean la necesidad de analizar ciertos aspectos relacionados con el proceso eleccionario de dicho órgano en cuanto a los riesgos de captura, diversidad de perfiles e idoneidad de los candidatos. Se realiza un intercambio de opiniones y se conviene continuar evaluando.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**Conclusión.** No vemos riesgos que requieran atención desde el punto de vista estatutario (Asociados) o reglamentario (Directorio). Vemos sin embargo algunos aspectos que podrían ayudar al electorado a tomar una decisión más informada durante las elecciones.

## 4 INFORMATIVOS

### 4.1 Resumen Anual 2020

**OR** presenta el Reporte Anual, enfocado en el cumplimiento de objetivos.

A mitad de año enfrentamos el agotamiento IPv4. La carga laboral se vio incrementada durante los meses de junio y julio, sin embargo no impactó en la calidad del servicio brindado como escucharon la encuesta de satisfacción de asociados con AV. También habilitamos las transferencias Inter-RIR, que involucró la coordinación entre RIRs, NIRs y la actualización de 15 sistemas; hoy estamos operando las primeras transacciones de manera normal.

Este año tuvimos tres elecciones estatutarias, que se realizaron sin inconvenientes.

Además, llevamos a cabo la Encuesta de Satisfacción de Clientes y obtuvimos el mejor resultado en la historia de LACNIC.

Cada área ha tenido sus desafíos pero Servicios ha tenido un desafío adicional dado que dos integrantes del área con larga trayectoria se desvincularon de la organización por motivos personales.

En el caso de Desarrollo y Cooperación, uno de los mayores desafíos fue cambiar la modalidad de los eventos, pasando de presenciales a exclusivamente en línea. A pesar de ello en el evento de LACNIC 34 obtuvimos un 98% TTB en la encuesta de satisfacción, lo que muestra que la comunidad valora el esfuerzo realizado. La encuesta fue rediseñada completamente, simplificando y reduciendo la cantidad de preguntas para minimizar el tiempo de respuesta y consecuentemente aumentar el porcentaje de respuesta. Este cambio permitió que un 32% de los asistentes la completara, lo cual hace todavía más relevante el resultado obtenido.

Este año también definimos el flujo del proceso de denuncias relacionadas al código de conducta.

Teníamos contemplado tener la mayor cantidad de empresas patrocinadoras pero tuvimos que posponer ese devengamiento para futuros eventos. El equipo se organizó para ofrecer una instancia alternativa de patrocinio y 14 patrocinadores se sumaron a ella para el segundo evento en línea. Este año tuvimos tres instancias on line del Foro Público de Políticas.

En cuanto a FRIDA, relanzamos el programa acercando los temas a la comunidad, recibimos 510 postulaciones de gran calidad de entre los que seleccionamos 17 proyectos para apoyar.

En el CAMPUS se lanzó un nuevo curso de Gobernanza de Internet, con una convocatoria extraordinaria con más de 400 inscriptos.

**OR** destaca que 2800 personas asistieron a cursos relacionados a IPv6, sobrepasando la meta de 2000 asistentes. En cuanto al programa de mentoreo IT Women: seis mujeres fueron seleccionadas para recibir acompañamiento en la producción de su trabajo técnico.

Obtuvimos la Recertificación de Calidad ISO 9001:2015 y no se encontraron “no conformidades”.

El 84% de las iniciativas extraordinarias implementadas desde mitad de año tuvieron impacto directo en la comunidad.

LACNIC apareció en el ranking como mejor lugar para trabajar para las mujeres en Uruguay y en el ranking de los mejores lugares para trabajar en América Latina.

Mantuvimos un porcentaje de morosidad de 2,3% promedio anual y un bajo nivel de revocaciones. Quedó implementado tanto por LACNIC como por los NIRs el waiver IPv6 only.

Fue un año desafiante pero el staff logró resultados extraordinarios aún en estas condiciones.

**El Directorio** felicita el trabajo de todo el equipo liderado por **OR**, incluso en un año de muchos retos.

## **4.2 Presentación de Gerentes**

María Gayo (Comunicaciones) expone sobre los desafíos comunicacionales frente a la virtualidad. En cuanto a la estrategia del segundo evento del año **MG** destaca que la audiencia estaba saturada de eventos en línea, con poca interacción en las redes sociales. Pero por el lado de LACNIC queríamos tener mayor visualización en la comunidad y en la audiencia. Apuntamos a tener coherencia en los mensajes enviados a la comunidad. **MG** comenta los desafíos que presenta la virtualidad, principalmente competir con la agenda de medios y que nuestros temas tengan repercusión en ellos.

El área de Comunicación se planteó tres objetivos principales: Fomentar el diálogo en redes sociales, generar un hilo conductor en la comunicación del evento y lograr mayor visibilidad de LACNIC en la región. Algunos datos para destacar en el evento LACNIC 34: más de 360% de reacciones en comparación con LACNIC 33. Más de 70 menciones en medios de comunicación con impacto en 11 países de la región. Igualmente, **MG** identifica puntos de mejora como Twitter que ha tenido poca repercusión.

**OR** comparte que la saturación del público con la cantidad de eventos en línea ha sido un desafío.

**RM** consulta cuales serán las estrategias híbridas para el 2021. **MG** mantendrá las acciones, y menciona que cuanto más concretos sean los objetivos, más repercusión tendrán con los asistentes a los eventos. **WM** consulta por la modalidad del marketing, **MG** señala que en la previa del evento, realizamos campañas pagas para atraer a posibles participantes, pero en la semana del evento nos centramos en la comunidad.

**GA** consulta si se está trabajando con facebook, el cual **MG** señala que es una plataforma que venimos trabajando este año y ha tenido buena repercusión. La intención de 2021 es apuntar a trabajar en las redes sociales, incluso con LinkedIn donde LACNIC tiene una gran red.

#### Florencia Bianchi (Desarrollo de personas)

**FB** destaca que este año nos centramos en la salud y bienestar en cada integrante del staff. En estos meses hicimos hincapié en la comunicación directa con el staff. Siguiendo este lineamiento, desde el área de Desarrollo de Personas tomamos las siguientes acciones: Comunicacionales donde informamos recomendaciones de prevención y cuidado, cancelación de viajes de staff y luego ofrecimos la opción de teletrabajo voluntario, redactamos lineamiento de usos de las instalaciones y un protocolo de actuación frente a casos positivos o de sospecha. Medidas para facilitar el trabajo desde casa: compra de insumos para que staff tenga en su casa de forma permanente equipamiento apropiado, pago de servicio de datos. Medidas de prevención: entrega de dos tapabocas y alcohol líquido; en CILAC colocamos alfombra sanitaria en los accesos y filtros para aparatos de aire. Medidas de contención emocional/psicológica: ampliamos la cantidad de consultas psicológicas gratuitas. Realizamos un taller virtual de Mindfulness y otros diversos talleres. También intentamos mantener la interacción social. Creamos el Virtual Meetup para conversar y compartir un café, mantuvimos los festejos de cumpleaños en las fechas previstas pero por la plataforma Zoom. Dada la situación sanitaria decidimos cancelar la fiesta de fin de año.

**JS** felicita al área por la atención que se le brinda a todo el staff.

**OR** indica que la dinámica personal y doméstica ha sido un desafío ya que los horarios dejan de tener la estructura habitual y se solapan mutuamente horarios de trabajo y de obligaciones domésticas.

**EL** destaca la creatividad para sortear el mal momento e igualmente poder celebrar los cumpleaños.

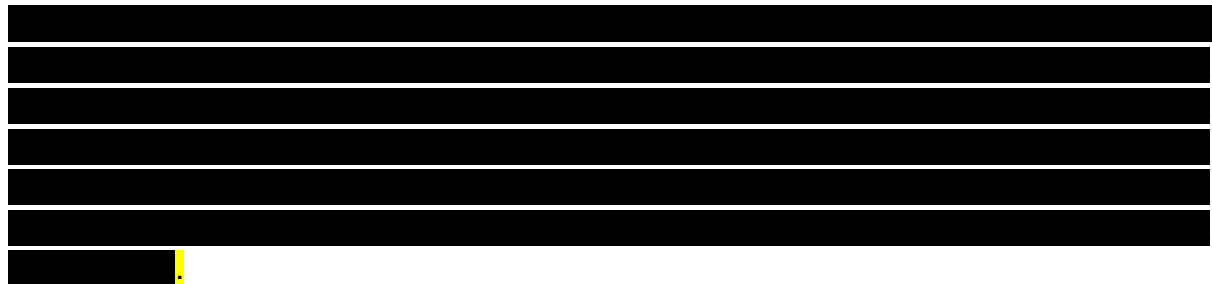
#### Carlos Martinez (Tecnología)

**CM** comparte cuatro logros en el área frente a transversalizar el trabajo.

- 1) Transferencias Inter-RIR. Las adecuaciones de los 15 sistemas involucrados quedaron listas en junio/julio 2020.
- 2) Mirroring del IRR en RADB e IRR para asociados de México. CM informa que este logro fue completado en noviembre de 2020. Los mayores desafíos fueron la interacción con los operadores de los IRR. CM destaca la colaboración con el equipo de Desarrollo y Cooperación acompañando el desarrollo de un producto open source, Irrd4.
- 3) Anycast para root de DNS reversos. Proveemos servidores autoritativos para zonas in-addr.arpa e ip6.arpa a este año logramos disponibilizarlos mediante anycast.
- 4) FORT Monitor. El equipo de infraestructura concluyó la adecuación de este Monitoreo.

**OR** felicita al equipo de Tecnología por crear soluciones para los asociados y para el funcionamiento interno.

**JS** felicita al staff por el buen desempeño y los logros obtenidos.



**GA** informa que desde LAC-IX recibieron gran aporte del equipo de Tecnología, apoyando a la comunidad de LACNIC.

**AG** consulta si LACNIC implementó medidas adicionales de seguridad en la red de LACNIC.

**CM** informa que el staff se conecta directamente a la VPN, por lo que el staff no cuenta con información sensible en su computadora. Igualmente, distribuimos discos duros para hacer el backup correspondiente a cada computadora. En lo inmediato se soluciona el problema, aunque no es la solución ideal.

#### **4.3 Seguimiento a Tratamiento de Riesgos**

Leticia Bozoglilianian (**LB**) presenta los tratamientos de Riesgos 2020 y la revaloración estimada en 2020. En total son 5 riesgos (3 riesgos que tratamos desde 2018 y dos riesgos desde 2019). En el marco de seguimiento de riesgos y dada la situación de pandemia, el comité de riesgos decidió hacer un análisis extraordinario de los riesgos. En cuanto a la materialización, revisamos 153 riesgos y un único riesgo fue revalorizado (desvalorización de inversiones, de “poco probable” pasó a “probable”).)

Identificamos 6 nuevos riesgos (5 fueron por pandemia).

**LB** informa que esta presentación fue realizada previamente al Comité de Riesgos ampliado.

**EL** destaca la prudencia de este ejercicio.

**OR** informa que este proceso es cíclico, en cada reunión de mayo el staff presenta una actualización al Directorio

#### **4.4 Resultados Satisfacción de Clientes 2020**

Alfredo Verderosa (**AV**) (Servicios) informa que MERCOPPLUS es la empresa encargada de realizar la encuesta de Satisfacción de Clientes. Este año rediseñamos la encuesta para que no fuera tan extensa pero manteniendo la calidad, antes teníamos una encuesta de 12 minutos. La encuesta 2020 está dividida en dos segmentos: la primera parte se basa en la satisfacción, fidelidad y quejas y una segunda parte opcional donde se pregunta por: satisfacción específica, productos y servicios, contacto con la organización, representante, comunicación y facturación.

232 asociados respondieron la encuesta, de los cuales el 80% lo hizo en su totalidad. Como resultado obtuvimos un 98% de TTB con la gestión general con LACNIC. **AV** destaca que el Caribe alcanzó un 100% de asociados “muy satisfechos”, lo cual ha mejorado en los últimos años.

En cuanto a los aspectos a mejorar para que los asociados se sientan totalmente satisfechos, en la mayoría de los casos señalan mejorar la comunicación. Mientras que los motivos para estar muy satisfechos, los asociados apuntan a la rápida respuesta en la comunicación.

**AV** informa que el 93% “hablaría bien de LACNIC, incluso si no me piden opinión” y solo un 5% de los entrevistados tuvo intención de quejarse, y de ellos solo el 38% se quejó efectivamente con un 75% de satisfacción con la respuesta obtenida.

En cuanto a la Satisfacción específica, Paula Mancí (**PM**) destaca un aumento importante de aquellos que se sienten muy satisfechos. Los productos y servicios con mayor uso y conocimiento son: Asignación de Recursos, Capacitaciones virtuales y MILACNIC.

**PM** menciona que los asociados destacan una rápida respuesta a sus consultas mostrándose conformes con la capacidad de resolución de los problemas. Ocho de cada 10 encuestados se sienten “muy satisfechos” con la amabilidad, claridad y capacidad técnica del staff.

MERCOPPLUS menciona que sería estratégico otorgar especial atención a la comunicación con los clientes para mantener y mejorar los niveles de satisfacción.

Basado en comentarios del Directorio en diciembre 2019, **AV** informa que estamos evaluando la implementación de un sistema de CRM para los asociados. Vemos la necesidad de unificar toda la información de los asociados en un solo sistema para poder brindar contacto personalizado. KPMG está gestionando un llamado de proveedores para recibir propuestas y esperamos que en los primeros meses del 2021 seleccionar e implementar la nueva herramienta.

**OR** aclara que puede llevar un par de años estabilizar este nuevo sistema, pero que a partir del 2021 tenemos previsto iniciar la implementación.

#### 4.5 Investigaciones en curso

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]


#### 4.6 Hallazgos iniciales estudio IPv6

**OR** recuerda que el Directorio solicitó estudiar por qué algunas organizaciones no despliegan IPv6, los motivos y barreras del no despliegue y por otro lado los incentivos y beneficios de sí desplegar IPv6. Carolina Caeiro (**CC**) y Guillermo Cicileo (**GC**) nos presentan algunos hallazgos preliminares de la investigación lanzada en el segundo semestre.

Hasta el momento hemos entrevistado a grandes operadores (asociados categoría Large en adelante) y en la mayoría de los casos se había desplegado IPv6 al menos a nivel de backbone.

**GC** comenta los hallazgos preliminares de la investigación.

En cuanto a la infraestructura: renovación orgánica de equipos, muchas organizaciones han incorporado tecnología con IPv6 pero los problema más grandes son con los equipos de clientes. Aplicaciones desarrolladas por las mismas empresas que no soportan IPv6, en esos casos les representa un problema ya que tienen que desarrollar nuevos sistemas. También hay operadores regionales que no soportan IPv6.

En cuanto al soporte no se registra aumento de consultas a los call centers por lo que no proporciona un aumento de costos. Mientras que en muchos casos no tienen cómo justificar un costo de (1.5 M\$) para OSS/BSS.

**CC** menciona que los entrevistados han realizado capacitación IPv6 en el Campus de LACNIC.

#### 4.7 Resumen análisis de postergación de asamblea

**OR** informa que como resultado del análisis especial de riesgos 2020, evaluamos el posible riesgo de postergación indefinida de la Asamblea de Miembros de LACNIC, del cual concluimos que el riesgo está fuera de la zona roja de alto riesgo.

**OR** presenta el análisis de riesgo de postergación de asamblea. La asamblea de 2006 encomienda al staff la elaboración de un proyecto para celebrar las asambleas en línea pero la Asamblea 2007 rechaza la propuesta de reforma estatutaria.

Por lo tanto, hay un ordenamiento claro de los asociados que impide realizar la asamblea en línea. La única opción es presentar una moción para revertir esta decisión pero hasta que se pueda celebrar una asamblea presencial.

#### **4.8 Estudio sobre resiliencia y evolución de Internet, por parte de LACNIC-APNIC**

[REDACTED]

En conversaciones con diferentes integrantes de la comunidad, la respuesta a este tipo de amenazas a Internet es la habitual participación en foros intergubernamentales, incluso llegando a haber más participantes de las organizaciones de Internet que de gobiernos.

En conversación con APNIC, surge la idea de realizar un estudio en conjunto acerca de Internet que permita identificar los elementos distintivos que han permitido a Internet crecer en los últimos 50 años. Buscamos que instituciones educativas serias y de renombre lleven adelante este estudio y nos brinden el resultado de manera documental y gráfico para facilitar la visualización de los hallazgos. El costo estimado es de USD 300.000. [REDACTED]

**EL** está de acuerdo con llevar adelante el estudio junto con APNIC, producir bibliografía para marcar las fortalezas de Internet.

**RM** también destaca la importancia de tener bibliografía actualizada y confiable.

**OR** mantendrá actualizado al Directorio.

### **5 SESIÓN CERRADA DEL DIRECTORIO (Directorio '200)**

#### **5.1 Evaluación CEO 2020**

(Sin invitados del Staff y sin la presencia de OR)

Luego de revisar los Objetivos para el CEO definidos por el Directorio para el año 2020, contrastarlos con la ejecución del Plan Operativo y teniendo en cuenta los desafíos generados por la Pandemia del Covid-19 y el nivel de cumplimiento de los mismos, el Directorio decide por unanimidad otorgar el 100% del bono.

Se une **OR** a la reunión. El Directorio le comunica la decisión y lo felicitan por los resultados alcanzados.

Asimismo el directorio propone a **OR** realizar una revisión trimestral de los objetivos propuestos para el 2021.

#### **5.2 Objetivos CEO 2021**



**OR** revisa con el Directorio la propuesta de Objetivos para el 2021 y se realizan algunos ajustes para optimizar la misma.

### **5.3 Presentación de Planes de Sucesión**

**OR** revisa con el directorio el Plan de Sucesión del CEO y de los gerentes.

### **5.4 Definición de eventos Directores 2021**

Dada las restricciones de viajes que se mantienen en muchos países se decide posponer la definición de los eventos de interés del Directorio hasta la próxima reunión de directorio.

### **5.5 Definir fecha primera reunión 2021**

Se define como fecha de la primera reunión del 2021 el día 19 de Enero.

### **5.6 Otros**

Siendo la última reunión de Directorio a la que asiste Rosalía Morales, se despide, agradece los años compartidos en LACNIC y queda disponible para colaborar con el Directorio y la organización en el futuro.

El Directorio de manera unánime reconoce y agradece el compromiso de Rosalía durante su mandato.

## **6 AOBs**

Se deja constancia que la reunión comenzó a las 14:00 hrs. UTC del día 3 de diciembre y siendo las 20:16 hrs. UTC del 4 de diciembre se da por finalizada.