

---

DAVID OLIVE:

Muchas gracias. Hola a todos. Bienvenidos a este seminario web. Muchas gracias por participar. Les damos la bienvenida porque vamos a hacer una presentación respecto de la actualización del programa de viajes de la ICANN, de la unidad constitutiva de viajes. Mi nombre es David Olive. Vamos a estar aquí junto con la unidad constitutiva de viajes de la ICANN para darles una actualización sobre el programa de viajes.

Como ustedes saben, hemos estado trabajando arduamente para poder mejorar la experiencia de la comunidad al respecto. Hemos realizado encuestas para poder mejorar los procesos de la ICANN en este sentido durante los últimos meses. Tenemos muy buenas noticias para compartir con ustedes respecto del programa de viajes global de la ICANN. La transición a un nuevo proveedor de servicios de viajes que nos ayudará en todo el proceso de planificación y el proceso global para darle apoyo a quienes viajen.

El propósito del seminario web del día de hoy es darles una actualización respecto de los cambios que hemos realizado en materia de viajes. La idea es que esta información mejore su experiencia y que estén preparados para interactuar con FCM que es el nuevo proveedor de servicios de viaje. Espero que esta información les resulte útil y que también puedan esparcir esta información a los miembros de su comunidad con respecto a este nuevo proveedor de servicios de viaje.

Ahora le voy a dar la palabra a Tristana Webster, quien nos va a contar cuál es la agenda propuesta para el día de hoy y nos dará información sobre el seminario web. Una vez más, muchas gracias por participar. Tiene la palabra Tristana Webster.

---

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

TRISTANA WEBSTER:

Muchas gracias, David. Muchas gracias a todos por participar en este seminario web sobre una actualización del programa de viajes de la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Esto está siendo interpretado en todos los idiomas y las grabaciones de audio estarán disponibles una vez finalizada la llamada en la página wiki de la unidad constitutiva. Por favor, les pedimos a los participantes que envíen sus preguntas a la dirección de correo electrónico de la unidad constitutiva de viajes y que también incluyan sus preguntas en el correo, en el chat. Allí también estas preguntas serán enviadas a la unidad constitutiva de viajes.

Bien, para el día de hoy todas las respuestas serán publicadas en la página wiki correspondiente. La agenda del día de hoy consta de lo siguiente. Objetivo de la reunión: Brindar una actualización sobre el proveedor de servicios de viajes. Vamos a dar una actualización general sobre FCM. También contaremos los detalles del programa de viajes de la ICANN y FCM. Hablaremos del portal y también debatiremos preguntas y daremos respuestas. Bien, como ustedes saben, el objetivo de esta reunión es darles una actualización con respecto a la transición al nuevo proveedor de servicios de viajes y también brindar detalles sobre el programa de viajes de la ICANN, brindar detalles sobre las oficinas regionales de FCM, revisar el programa de viajes de cada uno, también hacer una revisión del demo online del portal de viajes y revisar y contestar las preguntas correspondientes. Con esto le voy a dar la palabra a Joseph de Jesús, quien es nuestro gerente de viajes.

---

JOSEPH DE JESÚS:

Buenos días, buenas tardes, buenas noches a todos, dependiendo de la parte del mundo en la cual se encuentren. Mi nombre es Joseph de Jesús. Soy el gerente de viajes de la ICANN. Como ustedes saben, nosotros tuvimos que iniciar un proceso con una compañía de gestión de viajes y la idea era buscar un nuevo proveedor de servicios de viajes que nos permitiese crecer y nos permitiese cumplir con los requisitos de nuestro programa de servicios de viaje. Lo que hicimos es hacer una búsqueda extensa de un proveedor. Lo hicimos a nivel global. Teníamos tres objetivos principales, los cuales serían un buen punto de partida. Esto tenía que ver con el servicio brindado, los costos y la flexibilidad.

Tenía que ser un proveedor que estuviese orientado al servicio, que también fuese una compañía que fuese consciente con respecto a los costos y que nos permitiese ser transparentes al proveer opciones de viajes y también tener una compañía que pudiese administrar varias demandas o varias solicitudes de viajes y que nos pudiera brindar el soporte correspondiente, así que seleccionamos a FCM porque resultó ser el candidato que nos podía ayudar con nuestro programa de viajes de la ICANN a nivel global y a su vez brindar un servicio personalizado. Sin más, ahora le voy a dar la palabra a Scott Reddie, quien nos va a contar sobre FCM.

SCOTT REDDIE:

Hola a todos. Gracias, Joseph. Soy el ejecutivo de cuentas que representa a la ICANN en FCM y estoy muy contento de estar aquí para darles un pantallazo general sobre la compañía FCM. Para comenzar les voy a contar lo siguiente. Les voy a dar un poco de información sobre FCM. Somos una gran compañía con un ingreso anual de 6.000 millones

---

de dólares. Tenemos más de 500 oficinas en todo el mundo, lo cual implica tener más de 6.500 empleados en todo el mundo y estamos presentes en más de 90 países. FCM es parte de una red mayor de agencias de viajes. Esta es la familia FCTG. Somos un gran grupo de proveedores de servicios de viajes a nivel corporativo. En la diapositiva pueden ver los nombres de las diferentes empresas que componen este grupo.

La siguiente diapositiva les indica brevemente cuáles son nuestros clientes en todo el mundo. Seguramente verán algunos nombres como por ejemplo [inaudible], [inaudible], y muchas otras compañías a nivel global que son compañías que tienen las mismas características de la ICANN en cuanto a las necesidades de viaje en todo el mundo. Nuestra compañía ganó en el 2011 y de allí en adelante premios en relación a los servicios de viajes. Allí pueden ver cuáles han sido esos premios. ¿Dónde nos ubicamos? Como dije, tenemos presencia en 92 países. Tenemos centrales regionales y oficinas en todo el mundo. Tenemos una presencia global y podemos cumplir con las necesidades del programa de viajes de la ICANN.

Aquí vemos en forma desglosada las diferentes regiones que cubrimos y esto tiene relación con el programa de viajes y regiones de la ICANN. Aquí quiero indicarles que operamos en varios países, en varios idiomas, en varios husos horarios y también en varias culturas. Hemos diseñado un programa de viajes adecuado para poder brindarle a la unidad constitutiva de viajes de la ICANN un servicio de alto nivel.

Hablemos del programa de viajes. Lo creamos teniendo en cuenta estos objetivos. En primer lugar, el modelo de prestación de servicios. La idea

---

es dar un servicio a demanda. Tenemos un servicio muy dedicado y nos focalizamos en garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de los viajeros y también brindamos un servicio que está en línea con nuestros clientes en todo el mundo. Por lo tanto, tenemos oficinas en cada una de las regiones. El segundo objetivo es la tecnología y el sistema de información. Hemos diseñado una plataforma tecnológica que nos permite monitorear los viajes que se realizan en todo el mundo. No importa dónde esté ubicado uno sino que con esto se puede hacer todo el seguimiento de los detalles sobre la base de una misma plataforma tecnológica, independientemente de cuál sea la oficina en la cual se ha reservado el viaje.

Finalmente, tenemos una proposición de valor. Nosotros somos grandes proveedores de servicios de viajes, por lo tanto brindamos las posibilidades de ahorrar costos y también en todo el mundo para darles las mejores ofertas. Estamos orientados al cumplimiento de las pautas de políticas de viajes y pautas que tienen que ver con viajes también. Estos serían nuestros objetivos. Adelante, Joseph.

JOSEPH DE JESÚS:

Bueno, aquí tenemos una serie de métricas que hemos tenido en cuenta para poder brindar los servicios. Aquí tenemos seis puntos detallados que los ayudarían con la reserva de los viajes. Ahora los viajeros tienen acceso a un portal centralizado online brindado por la compañía en el cual uno puede completar un perfil y elegir sus preferencias de viajes. También se puede contactar telefónicamente o a través del portal a un agente de viajes de la compañía. Lo más importante es que FCM nos brinda más opciones en cuanto a los husos horarios y a los idiomas.

SCOTT [REDDIE]:

Muchas gracias, Joseph. Ahora les voy a dar un pantallazo general sobre los equipos regionales de nuestra compañía. En primer lugar vemos las operaciones de FCM en Irlanda. Las operaciones aquí van a cubrir el mercado occidental. Las horas laborables son de lunes a viernes, de 9:00 a 5:30 PM hora local. Aquí se manejan los siguientes idiomas que son inglés, italiano, polaco, alemán, egipcio y, si se requiere, árabe. Tenemos una gran variedad de idiomas para poder brindar y para poder asistir a las necesidades de la ICANN.

También tenemos una oficina en Dubái. Las horas laborables son un tanto diferentes. Esto tiene que ver con el funcionamiento en la ciudad de Dubái. Aquí también tenemos de domingo a jueves, de 8:30 a 5:30 PM hora local y los idiomas son inglés y árabe. A continuación tenemos un centro de operaciones en México, en la ciudad de México. Las horas de trabajo son de lunes a viernes, de 8:00 a 6:30 PM, hora local, y los idiomas de trabajo son inglés y español.

A continuación vemos que hay una oficina en Singapur. Las horas de trabajo son de lunes a viernes de 9:00 a 6:00 PM hora local y el idioma es el inglés. Luego tenemos una oficina en Estambul, de lunes a viernes, de 9:00 a 6:00 PM hora local y los idiomas son inglés y turco, los idiomas disponibles para la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. En Estados Unidos el horario de trabajo es de lunes a viernes de 7:00 a 6:00 PM hora local y el idioma de trabajo es el inglés.

Ahora hablemos un poco de su programa de viajes. Lo que hicimos junto con la ICANN es desarrollar unas pautas y políticas de viaje para la unidad constitutiva de viajes de la ICANN. Esta es una política muy

---

directa en la cual todas las SO y AC deben registrar o deben reservar pasajes en clase económica. Una vez que se hace la reserva, se operarán directamente a través de la unidad constitutiva de viajes. Todos van a poder tener acceso a esta presentación luego de este seminario.

¿Cuál es el proceso de reserva de viajes? Bueno, una vez que uno es un viajero confirmado se realiza el siguiente proceso. Van a recibir un correo electrónico de bienvenida de la unidad constitutiva de viajes que les va a permitir comenzar con la reserva. Van a ingresar al portal de viajes de FCM y van a crear o actualizar el perfil. Tienen que brindar aquí la información más detallada posible. Luego se envía esta solicitud de viaje con copia a la unidad constitutiva de viajes y van a trabajar con su oficina local regional para finalizar el itinerario de viaje teniendo en cuenta las opciones. A partir de allí, tenemos un sistema de control de calidad de todos los tickets emitidos que va a garantizar la exactitud y que todos los elementos de la reserva estén alineados y disponibles según la oferta. Finalmente se va a enviar la reserva, el itinerario y la factura al viajero y a la unidad constitutiva de viajes.

Brindamos asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana para realizar cambios o modificaciones pero tengan en cuenta que todos los costos quedarán a su cargo una vez que se haya emitido el ticket original. En cuanto a las visas. Bueno, si usted requiere una visa, FCM va a brindar el itinerario de viaje para solicitar la visa y la unidad constitutiva de la ICANN brindará la confirmación del hotel para este fin. FCM no procesará la visa. FCM y sus agentes de viajes no emitirán el ticket hasta que no se haya recibido la visa. Por favor, es importante incluir toda información de pasaporte y de visa en el portal de FCM para

---

actualizar el perfil. Para más información sobre este tema de las visas pueden hacer clic en el enlace que se muestra en la diapositiva.

Documentaciones de viaje. Esto es lo que verán cuando comienzan a hacer una reserva. Verán la información del viaje, el itinerario que se enviará vía correo electrónico. Todos los datos de viajes los van a obtener en forma de correo electrónico pero también como un adjunto en formato de PDF. Esto es lo que se va a generar. Puede haber alguna variación de región a región o de mercado a mercado pero esto es lo que verán una vez que se ha confirmado el ticket de viaje.

Ahora vamos a hablar sobre la manera en que se puede comprar un ticket. Hay muchas maneras de hacerlo. Aquí tenemos una estrategia implementada para garantizar que se acceda a la mejor opción. Tenemos el IATA estándar que, en realidad, es el viaje que se puede reservar de manera estándar. Luego tenemos esfuerzos negociados con el cliente. La ICANN tiene un contrato con algunas líneas aéreas que se han negociado. Luego tenemos las tarifas que han sido negociadas por FCM. Esto tiene que ver con servicios internacionales y que ofrecen un descuento importante. Luego tenemos tarifas que están basadas en Internet. También tenemos una emisión creativa de tickets. Esto quiere decir que se puede buscar entre las aerolíneas el costo más bajo.

Tenemos una tarifa negociada centrada en el viaje, que es para las compañías de viajes. Finalmente, la red global de FCM. En este caso, dado que operamos en varios países tenemos acceso a muchos de los inventarios que tienen los países y, en algunos casos, podemos comprar tickets a tarifas bajas en otros países y que pueden ofrecer un precio más conveniente para nuestro cliente.



---

A continuación les voy a contar un poco sobre los sistemas que utilizamos. Yo mencioné el acrónimo GDS. Esto quiere decir Sistema de Distribución Global. Para cada país tenemos un sistema implementado para todos los puntos de venta. El objetivo de esta diapositiva es mostrarles, por ejemplo, que si van a reservar un ticket en los Estados Unidos, nosotros utilizamos un sistema que se llama Sabre. Este sistema implica que se pueden hacer reservas en los Estados Unidos y luego viajar por ejemplo a Singapur, por ejemplo, donde tenemos el sistema Galileo o hacer una reserva en ese lugar y utilizar otro sistema diferente. Hay varios sistemas en todo el mundo. Hay diferentes puntos de intercambio en todo el mundo que muestran diferentes formas o que tienen diferentes estructuras, pero lo importante aquí es que si uno inicia una reserva con una oficina particular, se pueden realizar todos los cambios necesarios en las oficinas y cada una de las oficinas está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Bien, ahora el deber de asistencia. Esto quiere decir que nosotros nos ocuparemos de todos los viajeros de la ICANN en caso de que haya una emergencia. Es importante que todos los viajes se realicen a través de FCM porque esto implica que habrá un programa de monitoreo o un programa de vigilancia. Por lo tanto, si hay algún peligro en algún país en particular, nosotros tenemos un servicio de emergencia implementado mediante el cual podemos alertarlos o si estamos en un país de alto riesgo, también podemos advertirlo y tenerlo en cuenta. Es importante que todas las reservas se hagan a través de FCM para que podamos implementar este sistema de emergencia.

Lo que vamos a hacer ahora es lo siguiente. Les voy a dar una demostración online. Tristana, no sé si puede usted compartir su

---

pantalla. Bien, ¿me pueden confirmar que estamos viendo todos la página de FCM? Perfecto. Voy a hacer ahora una breve demostración del portal de FCM. Todos van a tener acceso a este portal una vez que estén aprobados. Esta es una herramienta de gestión de perfiles. Lo que implica es que aquí estará contenida la información de viajes que utilizará el agente de viajes para hacer las reservas de viajes según sus preferencias de viaje y los requisitos, entre otras cosas.

Para comenzar, esta es la página de inicio que verán. Si ustedes, por ejemplo, quieren saber cuál es la oficina de reserva local, pueden hacer clic en esta parte y así verán la información, la dirección, el teléfono y las horas de atención. Si ustedes no saben con quiénes están tratando, pueden tener también los nombres de las personas que los atenderán. Si ustedes necesitan asistencia fuera del horario laboral pueden hacer clic aquí y ver la información necesaria para contactarse con la persona adecuada. También tenemos soporte técnico.

Algo a tener en cuenta es lo siguiente. Si van a viajar a un país de alto riesgo, hay una página dentro de este portal de viaje y rápidamente voy a darles un ejemplo. Por ejemplo, si ustedes quieren tener más detalles, pueden hacer clic en el nombre del país y allí van a ver las alertas de viajes, van a ver cuál es el riesgo y también tendrán información adecuada, como por ejemplo contexto o información sobre el país o el conflicto que se está llevando a cabo. Esto es algo también interesante si van a viajar a un país con cierto riesgo.

Bien, además quisiera centrarme ahora en el perfil. Vamos a ir a la solapa de perfil. Aquí van a ingresar toda su información personal. Esta es información básica. Por ejemplo, aquí pueden ver el nombre, el

---

apellido. Lo deben ingresar tal y como aparece en el pasaporte. Preferencias. Esto es para que la experiencia de viaje sea mejor. Por ejemplo, pueden indicar si prefieren pasillo o ventanilla. Si es así, pueden hacer clic por ejemplo. Yo prefiero el pasillo. En realidad, esto va a permitir acotar la búsqueda cuando se reserven los pasajes. Pueden decir cuáles son sus preferencias en cuanto a la comida, en cuanto a los asientos. Es decir, son todas las preferencias en cuanto al vuelo. Luego tenemos la solapa de información de contacto. Si ustedes quieren que alguien más reciba la factura o reciba el itinerario de viaje, pueden agregarlo aquí. Puede ser su jefe, puede ser alguien del personal. Lo importante es que se aseguren de que la documentación les llegue a ustedes y también a quien más quieren que les llegue. Lo importante también es colocar un número telefónico.

Números de membresía. Por ejemplo, si tienen programas de viajeros frecuentes o detalles de alguna compañía aérea. Yo sé que ustedes viajan mucho. Aquí van a poder ingresar esa información. Pueden, por ejemplo, agregar un número de membresía y aquí les mostrará cuál es el estado, las [inaudible] que tienen, así que cuando hacen una reserva, los puntos se cargarán automáticamente.

Pasaporte y visa. Esto es algo sumamente importante. Nosotros tomamos en cuenta esto con la unidad constitutiva de viaje porque nos dimos cuenta de que hay muchísima gente que viaja y es muy importante tener en cuenta el tema del pasaporte y de las visas. Una visa se requiere para viajar a países específicos, independientemente de la nacionalidad que cada uno tenga. Por favor, tomen en cuenta que la información de la visa y del pasaporte estén actualizadas porque es información muy importante al momento de realizar una reserva.

---

Ahora me gustaría centrarnos en lo siguiente. Voy a volver a la página de inicio. Si tienen una solicitud de viaje, como dije anteriormente, son más que bienvenidos si tienen alguna pregunta. Pueden enviar un correo electrónico a su oficina asignada o también completar un formulario de solicitud de viaje. El formulario se encuentra exactamente aquí. Allí pueden ustedes indicar cuál es la búsqueda o cuál es la solicitud. Pueden, por ejemplo, colocar el nombre de la persona que va a viajar o también pueden aquí en este formulario dar detalles de viaje o emitir comentarios. Esta es una forma más simple de hacer llegar sus comentarios al agente de viajes. De mi parte esto es todo. No quiero entrar demasiado en detalles con respecto al portal porque es un sistema muy directo, muy simple. Simplemente quiero asegurarme de que todos se sientan cómodos con el funcionamiento de este portal, de la página de inicio, y que comprendan cuál es la importancia de completar esta información en el portal con datos actualizados y con la información del pasaporte.

Ahora le voy a dar la palabra a Tristana para que continúe con la presentación.

TRISTANA WEBSTER:

Muchas gracias. Muchas gracias por presentarnos el demo del portal. Para que todos sepan, esta diapositiva va a ser traducida y va a ser publicada en el portal para que todos tengan acceso a la información. Ahora voy a continuar yo con esta diapositiva. Scott les dijo que ustedes recibirían un correo electrónico de bienvenida y allí, en ese correo electrónico, van a recibir toda la información necesaria para poder

---

iniciar el registro en el portal. Rápidamente, voy a pasar a la próxima diapositiva. Por favor, tengan un poco de paciencia.

Vamos a debatir los próximos pasos. Van a recibir un correo electrónico con un enlace de registración al portal de viaje de FCM para que todos estemos en la misma sintonía. Por favor, actualicen su perfil si no lo han hecho hasta el momento y tengan en cuenta que toda la información de viaje tiene que estar cargada en el portal, al igual que los detalles y las preferencias de viajes. Se van a publicar los materiales de capacitación en la sección de apoyo de viajes de la wiki de la comunidad después de que terminemos con el seminario web. Por supuesto, los audios también se publicarán y la reunión será transcrita.

La idea era darles una actualización del nuevo proveedor de viajes de la ICANN. Hemos hecho una revisión de los detalles del programa de viajes entre la ICANN y FCM. Hemos hecho también una revisión de las oficinas regionales de FCM. Hemos hablado del programa de viajes. También hemos hecho una revisión del demo del portal de viajes online. Ahora ya saben cómo será este portal una vez que ingresen y también hemos discutido los próximos pasos a seguir. Como dije al comienzo de nuestra reunión, quisiéramos que nos envíen sus preguntas con respecto al seminario web. Lo que vamos a hacer es enviarles un documento completo con diferentes preguntas. Esto va a estar publicado en la sesión de preguntas y respuestas de la wiki de la comunidad en la sección de viajes. Si ustedes tienen alguna pregunta con respecto a esto o con respecto a algún otro tema, pueden enviarnos un correo electrónico a [constituency-travel@icann.org](mailto:constituency-travel@icann.org). Con gusto vamos a recibir estas preguntas y responderlas.

---

Este es simplemente un recordatorio en el cual les decimos que vamos a crear este documento para que estén todas las preguntas compiladas con respecto al nuevo proveedor de servicios de viajes de la ICANN. Luego lo vamos a publicar en la wiki de la comunidad en la sección de viajes. Les agradecemos a todos por su tiempo y también les agradecemos la participación en este seminario web. Esperamos poder trabajar en el futuro con ustedes. Muchísimas gracias.

DAVID OLIVE:

Muchas gracias a todos por su participación.

**[FIN DE LA TRANSCRIPCIÓN]**