

TERRI AGNEW:

Buenos días, buenas tardes y buenas noches. Bienvenidos a la llamada del Programa de Creación de Capacidades de At-Large y al décimo seminario web con el tema "Participación de las ALS y los voluntarios dentro de los grupos de trabajo" el miércoles de noviembre de 2015 a las 13:00 UTC.

Les pido a los participantes que por favor silencien sus micrófonos y que al momento de tomar la palabra pronuncien sus nombres, no solamente para la transcripción sino también para los intérpretes a fin de que los identifiquen en los canales lingüísticos correspondientes. Contamos con interpretación en francés y en español. Le voy a dar la palabra ahora a Tijani Ben Jemaa y a Cheryl Langdon-Orr que serán los oradores.

TIJANI BEN JEMAA:

Muchas gracias, Terri. Buenos días, buenas tardes y buenas noches a todos. Este es uno de los seminarios web de la segunda parte del programa de creación de capacidades de At-Large. En esta primer parte vamos a hablar sobre la participación de las ALS y también sobre los voluntarios dentro de los diferentes grupos de trabajo.

Tenemos dos puntos de vista diferentes para tener en cuenta. Tenemos grupos de trabajo que ya existen, grupos de trabajo que son futuros y tendríamos también que analizar qué haremos o cómo abordaremos la cuestión de los voluntarios.

*Los intérpretes pedimos disculpas en el canal en español pero el audio de Tijani Ben Jemaa no es claro y no es posible interpretarlo con exactitud.*

---

*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.*

---

TERRI AGNEW:

Muchas gracias, Tijani. Gracias. Tenemos algunas cuestiones, algunos anuncios que queremos darles. Vamos a tener un recuadro de preguntas y respuestas a la derecha hacia abajo. Allí van a poder expresar sus preguntas y estas preguntas van a ser respondidas por los presentadores al final de la presentación. En caso de que no haya tiempo para poder responder a todas estas preguntas, los oradores las van a poder responder luego y enviar las respuestas.

También habrá un cuestionario de evaluación que se les enviará para poder mejorar los seminarios web. Con esto, muchas gracias. Después de esto le voy a dar la palabra a Eduardo Díaz.

EDUARDO DÍAZ:

Muchas gracias, Terri. ¿Me escuchan bien? Por favor, quisiera que coloquen las diapositivas en pantalla. Mi nombre es Eduardo Díaz. Yo soy miembro de la región de NARALO. La idea de este seminario web básicamente es incrementar la participación de las ALS dentro de los grupos de trabajo y también hacer participar a los voluntarios en diferentes grupos de trabajo.

No sé realmente cuántos de ustedes participan de grupos de trabajo. Sé que todos de alguna manera participamos en diferentes grupos de trabajo y que tenemos mucho por hacer. De lo que voy a hablar hoy, tiene que ver con mi experiencia, con mi propia experiencia y la idea es tener un diálogo. No es que esto sea una presentación unipersonal, sino la idea es tener un diálogo y determinar de qué manera podemos mejorar lo que yo voy a decir. Si es así, si tienen ideas por favor, siéntanse libres de expresarlas.

No sé si ustedes ya han visto los grupos de trabajo y saben cuáles son. No estoy hablando de hacer participar a las ALS sino que estoy hablando de los grupos de trabajo y quisiera saber si han visto cuáles son esos grupos de trabajo. Como ustedes sabrán, cuando se crea un grupo de trabajo a veces este grupo de trabajo que se crea carece de una definición clara sobre cuál es la finalidad de dicho grupo. Se sabe que tienen objetivos pero también se establecen las expectativas de los

---

grupos de trabajo. Esto es lo que hay que definir. También hay mucha gente que participa. Es decir, mucha gente que se presenta como voluntario. Yo he visto ejemplos de, por ejemplo, 20 personas que participan o se postulan como voluntarios pero en realidad terminan participando una o dos personas. Esto es lo que yo quisiera compartir con ustedes.

También vamos a hablar de la participación de las ALS y de cómo las personas que se encuentran en las ALS pueden formar parte de los grupos de trabajo. Lo que yo he hecho es lo siguiente, vamos a pasar a la próxima diapositiva. Yo compilé este gráfico que ven aquí y vamos a hablar de estos diferentes puntos. Una de las primeras cuestiones que tenemos que tener en cuenta es que la persona o las personas que dirigen estos grupos de trabajo son siempre presidentes o copresidentes. En algunos casos va a haber un presidente, en otros casos va a haber varios copresidentes que dirigen un grupo de trabajo. La persona que se presenta como voluntario para presidir un grupo de trabajo tiene que tener un rol modelo. La idea es que pueda continuar comunicándose con la gente y con los voluntarios.

A mí me ha tocado ser presidente de algún grupo de trabajo y me ha tocado también tener unas 20 personas que quieren trabajar. Si no hay comunicación con las personas que participan, bueno, este es un problema para el grupo de trabajo. La gente tiene que estar segura de qué hace el grupo de trabajo. Mucha gente siente curiosidad por un determinado grupo de trabajo y el presidente debe saber de qué se trata. En este caso hay que garantizar que la persona tenga un rol modelo.

Cuando hablamos de la comunicación, bueno, aquí verán que tenemos diferentes formas de conectarnos con las diferentes personas que participan de un grupo de trabajo. En primer lugar, uno debe tratar de hablar con esas personas. Esto puede implicar un desafío. Muchas veces tenemos ese tipo de desafío pero mucha gente utiliza Skype, entonces se puede utilizar este medio para contactar a cada una de estas personas y tratar de comprender qué es lo que estas personas entienden sobre el grupo de trabajo en el cual quieren participar.

---

El grupo de trabajo es un grupo bidireccional. Es decir, no es algo unidireccional sino que hay intercambio, hay intercambio de ideas, hay gente que quiere participar y gente que después no quiere participar y hay un seguimiento directo de lo que sucede dentro de un grupo de trabajo. Aquí estoy hablando en términos generales. No quiero que esto se focalice o que se piense en un grupo de trabajo en particular. En realidad esto se aplica a todos los grupos de trabajo. Es una idea general porque, como sucede, hay muchas personas dentro de los grupos de trabajo que no participan.

Si queremos tener una participación o una relación más directa con los participantes o con los voluntarios, es muy importante comprender cuál es la expectativa del grupo de trabajo, cuáles son las expectativas del grupo de trabajo y cuáles son las expectativas de las personas que trabajan dentro de este grupo de trabajo. Con esto quiero decir que hay personas que han participado en algún otro grupo, en algunos otros casos es la primera vez que participan. Entonces hay que entender esto y hay que entender la dinámica. Por ejemplo, la perspectiva va a variar si hablamos de una persona que tiene un perfil meramente técnico o de una persona que tiene un perfil que es un tanto más político, relacionado a las políticas.

En este caso, es necesario darle una dirección a los voluntarios porque la gente tiene que entender por qué están ahí y qué se supone que deben hacer. Yo sugiero lo siguiente, que una vez que tengamos la estructura, una vez que se crea el grupo de trabajo, se determine qué es lo que quiere hacer el grupo de trabajo o qué se supone que debe hacer este grupo, que la gente entienda cuáles son las expectativas, cuál es la estructura, que quizás se creen diferentes subcomités y luego que se trate, si se quiere, de encontrar cuáles son las personas que están interesadas en hacer un seguimiento de alguna cuestión específica que aborde el grupo de trabajo. Esta es la manera de que todo el mundo trabaje dentro del grupo de trabajo. Es decir, que trabajen en alguna cuestión o en alguna tarea que sea específica. Por ejemplo, puede ser una persona o pueden ser dos.

---

Una vez que la gente dice: "Bueno, yo quiero hacer esto" o "Yo voy a hacer esto", la mayoría de la gente, en el 90% de los casos, diría, la gente se compromete y resulta ser responsable.

Una de las funciones del presidente de un grupo de trabajo es garantizar el seguimiento de estas tareas con las personas que las van a realizar. Si hay que preguntar o si hay personas que están dispuestas a trabajar, bueno, el presidente del grupo de trabajo debe tener en cuenta todo esto dentro del grupo de trabajo. Entonces hay que hacer participar a las personas de esa manera y esto es algo que podemos hacer muy fácilmente, muy sencillamente. Tenemos que hacer un seguimiento y se sorprenderán cuán sorprendidas quedan las personas cuando uno devuelve algo al grupo de trabajo.

Tenemos que tener una dirección clara respecto de la dirección del grupo de trabajo o hacia dónde va el grupo de trabajo y de cuáles son las actividades del grupo. Tenemos un ambiente que es global. Ustedes sabrán que hay personas que se encuentran en una zona o huso horario diferente. Les puedo dar un ejemplo: el concepto de privacidad, por ejemplo, en algunas partes del mundo difiere del de otras personas que se encuentran en otra parte del mundo. También hay diferencias, no solo horarias, sino también culturales que impiden el entendimiento en algunas cuestiones.

Como presidente hay que asegurarse de que se traten de entender estas diferencias y aprovechar al máximo el trabajo de las personas que forman parte del grupo de trabajo. También es importante entender cuáles son las habilidades de los voluntarios dentro del grupo de trabajo y contactarlos directamente, ya sea por Skype, por correo electrónico, etc., porque muchas veces sucede que hay gente que no se ve, que solo se contacta mediante correo electrónico. Uno no conoce sus caras. A veces sí se ven, a veces sí se conocen. Esto también representa un desafío porque se trabaja en mundos distintos o en ambientes distintos. No siempre es posible trabajar en reuniones presenciales o compartir un mismo ambiente pero es así como funciona un grupo de trabajo.

---

También es importante tener en cuenta que hay que tener agendas que puedan ser implementables y que sean lo más abiertas posible para que las personas se sientan cómodas con lo que están haciendo. Esto tiene que ver con una proposición de valor, si se quiere. Las personas tienen que comprender que tienen un valor y que suman valor al grupo de trabajo. Si ellos no se sienten de esa manera, bueno, seguramente vamos a perder su interés.

También cuando hablamos de los grupos de trabajo como una estructura circular sabemos que hay un presidente, un copresidente, bueno, hay mucha gente que participa en este ambiente y es necesario tener una persona que lidere todo este flujo de trabajo o todo este ambiente. Aquí, si bien estas figuras existen, somos todos iguales, todos tenemos una misión que cumplir, la misión es la del grupo de trabajo. Finalmente, si las expectativas se plantean al comienzo del grupo de trabajo, entonces se logra algo, se llega a un resultado.

Una vez que uno se presenta como voluntario y trabaja dentro de estos grupos de trabajo, probablemente siga o continúe trabajando. También es importante que uno sea flexible y que se adapte a trabajar en diferentes zonas o husos horarios. Es importante adaptarse a eso. Es importante adaptarse a diferentes situaciones. Por ejemplo, ustedes saben que el idioma principal de la ICANN es el inglés pero también sabemos que no todo el mundo entiende o habla inglés o no tiene el inglés como lengua madre. También hay que adaptarse a esto. Creo que la ICANN nos brinda herramientas para poder sobrepasar estas barreras. Un ejemplo claro es el que tenemos hoy. Este seminario web está siendo interpretado. Gracias a eso, ustedes pueden comprender en su propio idioma lo que yo estoy diciendo. De esta manera, podemos superar las barreras que se crean o se presentan.

También tenemos que comprender que todos somos parte de un trabajo, de nuestro propio trabajo, y que la mayor parte del trabajo es voluntario y que esto se hace de una manera en la cual se dedica tiempo personal. Si nos vamos a reunir una vez por mes o cualquiera que sea la frecuencia, es importante tener en cuenta que las personas dedican su tiempo personal y, por lo tanto, hay que hacer que esta reunión o este tiempo sea efectivo o lo más efectivo posible. Es

---

importante ser concreto, ir al punto y, si hay algo que se quiere hacer, va a haber que dedicar una hora. Si se va a dedicar más de una hora, bueno, entonces es importante asegurarnos o garantizar que esa hora o tiempo que se utilice, si es más de una hora, sea útil porque realmente es muy importante y de verdad de esta manera la gente aporta su valor.

Podemos hablar, si se quiere, de muchas otras cuestiones. Podemos hablar de los voluntarios. Los voluntarios tienen muchas aristas y no existe un libro que nos diga cuáles son las reglas que tenemos que seguir para formar un grupo de trabajo. No obstante, esto se basa mucho en el sentido común, en nuestra propia ubicación como voluntarios y en entender qué es lo que significa participar o trabajar en un mundo de voluntarios. Con esto yo quiero contribuir a realizar algo y también lo importante es comprender lo que uno hace.

Aquí he tomado nota de alguno de los desafíos en esta diapositiva que tenemos. Son tres. Uno es el trabajo virtual. Tenemos Skype, tenemos Adobe, tenemos diferentes herramientas pero este desafío nos permite interrelacionarnos y hablar de todas las cuestiones que queremos tratar y nos da diferentes puntos de vista o apreciaciones personales debido a los diferentes ambientes. Es una interacción crítica en algún punto.

El idioma. El idioma es otro desafío que tenemos. Como dije anteriormente, muchas personas no son angloparlantes nativos y comprender el idioma es un desafío. Afortunadamente como dije, tenemos herramientas y contamos con intérpretes, por ejemplo. Nuevamente, los husos horarios o las zonas horarias son otro desafío. Sé que, por ejemplo, para usted Cheryl es un horario muy tarde en el lugar del mundo donde usted se encuentra y lo mismo le sucede a muchas otras personas. Creo que tendríamos que facilitar algunas cuestiones para que la gente pueda también participar. Probablemente una vez que uno se postula o se transforma en voluntario quiera seguir siendo voluntario si tiene una buena experiencia.

Esto es todo lo que tenía para aportar. Seguramente podemos seguir debatiendo al respecto pero también, si tienen algo que acotar, alguna pregunta, alguna experiencia que quieran compartir, que pueda

---

contribuir a esta cuestión del voluntariado, bueno, con gusto me gustaría escucharlo. Nuevamente le cedo la palabra a Tijani.

CHERYL LANGDON-ORR:

...sobre con quién nos vamos a encontrar en esta presentación es preguntarles a ustedes en un contexto de grupo de trabajo si ustedes como líderes en un grupo de trabajo conocen o saben por qué la gente eligió ofrecerse como voluntaria para hacer ese trabajo. También es importante saber por qué la gente se ofrece como voluntaria.

Si ustedes tienen voluntarios, seguramente eso es porque tiene que haber algo que les mueve a ustedes. Ahí es donde yo menciono si a ustedes les parece que está bien generar una diferencia en un tema específico. Puede ocurrir, por ejemplo, que a ustedes les interesa mucho la privacidad o les interesa algún aspecto técnico de los identificadores en Internet, de los números o de los nombres, o podría creer que ustedes quieren ser voluntarios en cualquiera de los otros temas. También tienen que ser los suficientemente buenos para eso.

Lo que sí tenemos que entender es en qué medida...

*Pedimos disculpas los intérpretes pero estamos teniendo muchas interferencias.*

Si ustedes tienen suficiente contenido en ICANN es muy deseable que haya unanimidad en los puntos de vista que vamos planteando. Una de las cuestiones principales que tiene nuestra comunidad es que tiene que haber un interés global y que esté muy bien equilibrado y también una difusión externa que esté muy equilibrada. Esto nos permite tener una situación en la que haya verdaderamente una diversidad de voces. Sin embargo, alguno de los desafíos que podemos tener y que Eduardo ya planteó en la última diapositiva es el gran ejemplo de que alguno de nosotros tenemos que trabajar en unos horarios realmente muy inconvenientes y eso hay que reconocerlo como una limitación.



---

Por supuesto está la diversidad cultural y la diversidad lingüística que se debe respetar y gestionar. Por eso hay que entender que hay personas que trabajan en una situación asíncrona y que podría no haber una respuesta inmediata en algunos casos. Probablemente es más obvio en los grupos de trabajo que trabajan en las estructuras de At-Large y eso es algo que yo vi y que sigue siendo un tema de cómo gestionar los grupos. Lo que los voluntarios hacen especialmente y lo que es relevante para ICANN es que nos ayudan a mantener la organización. Esto se puede decir respecto de cualquier organización que trabaja con voluntarios pero en la ICANN esto puede ser realmente crítico porque quizás hay quienes abogan por un interés público global pero debemos saber cuál tiene que ser y cómo lo medimos y cuál es la voz que pueden traer estos voluntarios.

Lo otro que pueden también hacer estos voluntarios es que pueden convertirse en embajadores apasionados dentro de At-Large y dentro de las RALO, dentro de ALAC y, por supuesto, dentro de lo que es ICANN en sí y dentro de los centros regionales que agregan valor a lo que los voluntarios hacen. Nosotros queremos estar seguros de que en su interacción, en su participación, haya una experiencia recompensadora por este valioso tiempo. Lo que se debe hacer y esto no tiene directamente que ver con las ALS es que ellos tienen que sentirse incorporados dentro de un grupo. Tenemos que encontrar maneras de crear una cultura de voluntarios inclusiva.

La orientación o la incorporación, dependiendo de qué es lo que tenemos en el área, es muy importante. Yo recomendaría a todos ustedes que están en los niveles de liderazgo regional que reconozcan qué es lo que se debe hacer dentro de una estructura At-Large y con la experiencia que se tiene como voluntario.

Les puedo dar la buena noticia de que uno de nuestros grupos de trabajo se está focalizando en el rol y la expectativa de nuestras estructuras At-Large y en los miembros individuales. Uno de los subtemas en esto es focalizarse en algunas de las maneras en las que podemos mejorar la orientación y la incorporación de estos voluntarios para poder hacerlo. El curso de orientación puede hacerse a través de la comunicación, de la que menciona Eduardo, y esto puede permitir saber

---

cuál es el acceso a la parte básica de nuestra información. También, como dijo Eduardo, hay mecanismos de comunicación que son esenciales. Tiene que haber actividades de difusión interna y externa.

Una de las cosas que decimos también es que al hacer lo mejor para lograr que haya una buena comunicación hacia fuera y hacia dentro del grupo, la estructura puede enviar una información hacia fuera y también recibir información que venga y que quede dentro. No vamos a tener el mismo nivel de interacción por parte de todos los voluntarios. Eso es una cuestión humana y es parte de la diversidad. Nosotros debemos atesorar y nutrir a todos estos voluntarios. Hay personas que responden a algunas cosas, hay otras que responden a todo, hay otras que van a sentirse muy cómodas en incluir los comentarios en el grupo o en el wiki y otras van a estar más cómodas en la cuestión oral, es decir, en hablar, ya sea por Adobe Connect o en las reuniones por teléfono. Otros prefieren presentar documentos de difusión o papers. Es difícil decir qué es lo que a la gente le gusta más hacer y aprovecharlo.

Lo que tenemos que lograr es que haya una buena interacción y comunicación. Siempre se puede encontrar una manera de darles nuevas herramientas para que la gente pueda expresarse. Si no encontramos cuál es la zona de confort de esos voluntarios, vamos a ver que es muy difícil lograr que ellos participen. También es extremadamente importante que haya unos eventos de generación de redes inclusivas, online, en forma virtual o incluso en forma presencial. Nosotros podemos hacerlo a través de Adobe Connect, con vídeo, para que podamos vernos. Podemos hacer algo que sea aceptable. Todos pueden venir y pueden mostrar una imagen o simplemente presentar el último libro que leyeron o la última película que vieron. Nosotros lo que queremos es que la gente se conozca para que así pueda trabajar mejor. Eso se aplica a las estructuras At-Large así como a los distintos individuos, a las distintas personas que van a ir trabajando.

Por último, en esta diapositiva: Medir, comunicar y reconocer el valor que los voluntarios traen a esta organización. Constantemente tenemos que darle una recompensa a este trabajo que se hace y eso incluye también el tiempo que se da. Antes de ir a la próxima diapositiva quiero

---

decirles que si alguno de ustedes tiene alguna pregunta o si quieren hacer algún comentario, lo pueden hacer ahora. Si quieren hacerlo, háganlo ahora. Si no, vamos a continuar y vamos a dejar las preguntas y respuestas para el final. No escucho a nadie ni veo que nadie levante la mano así que vamos a pasar a la próxima.

Una de las cosas que nosotros tenemos que recordar, y esto es algo que Eduardo ya mencionó, es la cultura céntrica de los voluntarios. Es decir, ¿qué es lo que ellos contribuyen? Es decir, los voluntarios están todo el tiempo dando su tiempo libre y eso es algo que nosotros tenemos que reconocer si es que queremos que participen frecuentemente. Si los voluntarios están conectados emocionalmente más frecuentemente en sus roles como voluntarios que en sus actividades que no son voluntarias... Por ejemplo, usted puede ser médico y hacer un trabajo diario o trabajar en cualquier otra profesión y hacer este trabajo diario, pero si uno da como voluntario ese tiempo extra, ese tiempo libre, la inversión emocional en este mundo va a ser mayor y el efecto en ese mundo, en ese rol de voluntario, debe ser valorado y va a haber más desacuerdos en el mundo de los voluntarios que en el mundo profesional.

Yo dediqué 25 años de mi vida a gestionar a voluntarios y la gente que da su tiempo como voluntario está más emocionalmente conectada con lo que hace como voluntaria, incluso si es un trabajo en el que hay cierto pago. Por eso digo que la motivación y la gestión de los voluntarios tiene que ser muy diferente de la que se emplea en los contextos donde hay una obligación, por ejemplo liderar proyectos o liderar la gestión. Ahí podemos encontrar que algunos van a ser útiles y que tendremos que notificar los distintos actos de estos voluntarios.

También vamos a ver que va a haber un entrenamiento en el liderazgo respecto de lo que hubo hasta ahora en ICANN. Un estudio que es muy importante que ha hecho la Fundación UPS demostró que dos quintos de los voluntarios dejaban de trabajar como voluntarios porque uno o más de ellos incurrían en lo que se llama prácticas pobres de gestión de voluntarios. Hay, por ejemplo, un seguimiento muy poco efectivo o muy poco adecuado que podría tener un mecanismo efectivo. Eso se puede hacer de esta manera.

---

Tenemos también que mostrarles nuestro aprecio y nuestro agradecimiento. Hay que usar la palabra gracias y también la palabra bienvenido. ¿Qué ocurre entonces con la comunicación no efectiva? Aquí es donde podemos ver que la comunicación es algo en lo que tenemos que trabajar fuertemente. La falta de apoyo o entrenamiento es algo que ICANN conoce mucho porque en este momento se está dedicando mucha energía a esta capacitación para que los voluntarios puedan tener una participación virtual tanto como una participación presencial, en persona, y que se pueda hacer un nuevo inicio.

Eduardo también mencionó el rol claro y qué es lo que ocurre cuando ese rol no está muy claro cuando hablamos de los voluntarios. Ahora vamos a llegar a este último punto que es el del costo. No son solamente los gastos generales pero el costo tiene que incluirlos de todos modos. También se debe incluir el tiempo que se le dedica. Todos los voluntarios en algún punto mencionan el costo de mi tiempo, del tiempo que yo le dedico a hacer este trabajo. Si ustedes logran que la gestión de estos voluntarios funcione bien, ya saben entonces qué es lo que va a suceder.

Quiero llevarlos entonces ahora a algo bastante básico pero que está puesto ahora dentro del contexto de la ICANN. Uno de los desafíos que tienen la mayoría de las organizaciones en la gestión de los voluntarios es que tiene que haber mucha diversidad. En ICANN, la diversidad cuenta, la diversidad ayuda. Por eso nosotros tenemos que nutrir esa diversidad y tratar de moderarla y modularla. Muchos de los voluntarios de hoy quieren hacer compromisos a corto plazo y no estar dentro de ciertas tareas, no tener que estar restringidos a ciertas tareas y estar en reuniones que no terminan nunca. No es solamente una observación en los últimos años.

Sé que esto no es muy compatible a veces con los tiempos que las personas le dedican. Normalmente, sin embargo, los voluntarios valoran las oportunidades para interactuar. Por eso si nosotros podemos demostrar una creatividad y una sensibilidad en cómo gestionamos estos voluntarios para que participen en nuestras ALS y cómo podemos efectivamente ayudar para que este trabajo sea todo lo productivo que pueda ser, creo que ahí sí podemos satisfacer toda esta transición.

---

Podemos encontrar un trabajo adecuado para esa persona en lugar de estar aburriéndose en otras cosas. Personas como yo u Olivier, que podemos encontrar un trabajo que sea adecuado para esa persona y que sea un compromiso a corto plazo.

Creo que si nosotros demostramos la creatividad podemos lograr que los voluntarios estén satisfechos. También tenemos que estar seguros de que hacemos coincidir a las personas con el trabajo que hagan, con el cargo que adopten. Si ustedes dicen: "Bueno, ¿quién puede ser el redactor?" y alguien que levanta la mano, tienen que entender qué es lo que eso va a significar para esa persona. No todos los voluntarios son adecuados para ser redactores. Tienen que tener experiencia en eso y quizás no reconozcan que esa es una situación de colaboración, que no lo van a hacer solos. Van a encontrarse muy defensivos respecto del trabajo que hagan. Por eso tienen que conocer a la persona y hay que hacer coincidir a la persona con la tarea correcta.

Siempre tenemos que lograr que la experiencia esté a la altura de la tarea y que la persona no va a trabajar sola en esa tarea entonces y saber también que hay más personas a las que elegir que también pueden participar. Hay que garantizar también que el compromiso de tiempo y que las expectativas siempre estén claras para todas las tareas. Yo no creo que nadie se dé cuenta de cuánto tiempo adicional le va a tener que dedicar a un compromiso, por ejemplo, con un grupo de trabajo de desarrollo de políticas de lo que se dedica a otros grupos de trabajo. A veces puede ser un tema y a veces puede ser que hay personas que creen que hay que dedicarle un tiempo específico a algo en particular. Por eso tienen que poder estar preparados y la gente tiene que poder responder cuando se lo requiera.

Si quieren estar en un grupo de trabajo está bien, pero el tiempo que ustedes dediquen se lo vamos a agradecer. Tienen que ver cuánto pueden hacer. En algunos casos también determinar de qué manera pueden hacerlo así esto resulta muy productivo. Quizás a veces un grupo de trabajo tiene una persona que contribuye y que es muy activa pero que nunca jamás ha asistido a una llamada en teleconferencia, simplemente porque no era posible para esa persona participar en las llamadas. No obstante, era sumamente activa en la página wiki, en el

---

correo electrónico, y efectuaba comentarios realmente muy valiosos. También tenemos que combinar estas cuestiones. Brindarle el apoyo necesario a los voluntarios, brindarle el apoyo del personal, el apoyo del grupo de trabajo en sí y también determinar cuáles son las herramientas que podríamos utilizar para que el trabajo de las personas resulte más productivo.

Hay personas a las que les gusta, por ejemplo, tener actividades concretas o con un objetivo específico o días de trabajo específicos, entonces hay mucho que se puede hacer todavía al respecto. Todos necesitamos lo que se llama VMX en inglés. La M quiere decir management en inglés, o gestión, V es de voluntario. Todos necesitamos una gestión de voluntarios para poder lograr que participen, que se capaciten y que también tengan el reconocimiento necesario.

Además quisiera contarles qué es lo que haría que un voluntario fuese exitoso. Aquí tenemos el apoyo, tenemos el reconocimiento de todas las contribuciones de los voluntarios, ya sean pequeñas o sean importantes. Todas las personas tienen un punto de vista particular pero hay que continuar teniendo en cuenta esto y ellos van a seguir contribuyendo a nuestro trabajo y a los resultados. Tenemos que entrenar a los voluntarios y a las ALS también, y decirles cuánto agradecemos su esfuerzo y su tiempo por su compromiso, y de qué manera sus esfuerzos contribuyen a nuestro trabajo. Decirles gracias no es suficiente. Hay que mostrar de qué manera este esfuerzo que las personas hacen contribuye a nuestro trabajo y a nuestros resultados. Esto tenía un poco que ver con lo que había dicho Eduardo.

Tenemos muchos ejemplos de cómo el trabajo contribuye. En algunos casos, incluso si nos encontramos en un grupo de trabajo de políticas o de desarrollo de políticas que es extremadamente técnico, bueno, aquí habrá personas que hagan sus contribuciones y seguramente estos grupos de trabajo tengan métodos específicos para tratar de encontrar el vocabulario adecuado o la forma de contribución adecuada. La idea es que las personas sigan participando. Hay que mantenernos en contacto teniendo en cuenta que la comunicación debe ser doble. Es decir, de un lado y del otro.

---

Tenemos una comunidad de voluntarios y tenemos que desarrollar ese sentido de comunidad dentro de los voluntarios y las ALS. También tenemos que compartir el éxito y los resultados, agradecerles a las personas su ayuda pero mostrarles de qué manera ellos nos han ayudado es todavía mucho más útil. Es importante y eso es algo que es gratificante. Es decir, ¿de qué manera mi trabajo ayudó a mejorar o a contribuir? Por ejemplo, Siranush recibió un premio hace poco donde se la reconocía por su trabajo y eso es importante.

Ahora pasemos a lo que sería la última diapositiva o el último tema a tratar. Acá tiene que ver con el asunto o la cuestión de un grupo de trabajo. Los grupos de trabajo pueden constituirse a nivel regional o a nivel de las ALS. Hay grupos de trabajo regionales, hay grupos de trabajo que son intercomunitarios y, generalmente, tienen que ver con cuestiones que son centrales para la actividad como por ejemplo puede ser el Subcomité de Finanzas o un subgrupo o grupo que trate un programa como por ejemplo el programa CROPP. Es decir, estos también se componen de voluntarios y tenemos también los equipos de tarea de tecnología, creados con un propósito técnico, un propósito específico.

Todos estos son diferentes tipos de grupos de trabajo con sus diferentes niveles, aquellos que por ejemplo se abocan al desarrollo de políticas o a la redacción de algo que resulta de mucha utilidad. También tenemos los grupos de trabajo que se crean dentro de las AC o las SO. Tenemos los grupos de trabajo de la GNSO, de la ccNSO, que básicamente tratan el desarrollo de políticas. En estos casos las ALS lo que deben hacer es participar en diferentes niveles de estos grupos de trabajo. Tenemos también los grupos de trabajo intercomunitarios, lo cual es importante. También hay que asegurar que estos grupos de trabajo operen a diferentes niveles dentro de la ICANN pero que también coincidan con el interés de los voluntarios.

Tenemos que respetar la diversidad que implica dentro de un grupo de trabajo utilizar el apoyo que se brinda, el personal de apoyo, y también todas las herramientas que tenemos de mentoreo y de apoyo de pares. Cuando hablamos de mentoreo aquí debo decir que esta es una herramienta de suma utilidad dentro del grupo de trabajo. También

---

brindar diferentes herramientas que permitan que las personas se sientan confiadas y que sientan que sus comentarios o sus aportes se aprecian, se valoran. No hay preguntas que sean tontas en ningún grupo de trabajo. Yo recomendaría que se tome en cuenta este sistema y que tengamos un enfoque de diferentes puntos de vista y también que los grupos de trabajo tengan un enfoque con un rol de participantes que sea útil en oposición a tener miembros en muchos grupos de trabajo.

Yo recuerdo haber participado en muchos grupos de trabajo y tenemos que tener en cuenta todas estas cuestiones. Tenemos que seguir creciendo. Creo que esta sería mi última diapositiva. Bueno, sí, creo que he terminado con mi presentación. Le cedo la palabra a Tijani.

TIJANI BEN JEMAA:

Muchas gracias, Cheryl, por esta presentación. Voy a tratar de darle la palabra a todos aquellos que lo pidan.

CHERYL LANGDON-ORR:

Tijani, ya que no veo ninguna mano levantada. Creo que prefiero poner otra encuesta. Terri puede poner ahora esta segunda encuesta y quisiera ahora saber un poco más de todo lo que usted me puedan contar. Son tres en total.

¿Usted cree que debería haber algún tipo de entrenamiento sobre la gestión o la dirección de voluntarios para el ALAC, las RALO y las ALS? Eso es para ayudarles a pensar cómo quieren ustedes involucrarse más en esto y cómo podemos generar algún curso online quizás para esta capacitación. Yo entonces voy a mostrarles los resultados acá. Creo que estamos bastante seguros como para decir que este es el tema que la gente quiere conocer y la gente quiere saber y esto nos lleva nuevamente a donde yo estaba al principio, donde hubo diapositivas como las que mencionó Eduardo.



---

Alberto, vamos entonces a cederle la palabra a Alberto, por favor.

ALBERTO SOTO:

Gracias. Justamente yo quería tocar el tema de la capacitación pero en dos niveles. La encuesta demostró claramente que hay necesidad de esa capacitación para gestión o dirección de voluntarios pero nosotros nos encontramos a veces con voluntarios que dicen: "Yo quiero participar pero no tengo todavía la capacitación necesaria". Estamos trabajando en eso pero muchas veces se da que tenemos voluntarios para trabajar pero no tienen el conocimiento. Si son grupos de trabajo internos, lo que les decimos es que participen igual, que es la forma de ir aprendiendo. No podemos decir lo mismo si se trata de un grupo de trabajo de ALAC o de ICANN o un cross-community. Lo que estamos intentando también es que a través de los ALAC member nos sean adelantados los temas que se están comenzando a tratar y nosotros generar webinars por ejemplo para la región, porque muchas veces, insisto, tenemos el problema de no participación porque no tienen conocimiento y no se animan por esa falta de conocimiento a participar. Gracias.

CHERYL LANGDON-ORR:

Eduardo, ¿quisiera usted responder o decir algo sobre esto y ver si hay algo que podamos decir?

EDUARDO DÍAZ:

En realidad, Cheryl, yo tengo una pregunta.

CHERYL LANGDON-ORR:

Bueno, Alberto, yo escucho muy claramente lo que usted está diciendo y le puedo asegurar que la razón por la cual yo dediqué la mayor parte de mi vida a trabajar con voluntarios en el área de Asia-Pacífico y

---

Oceanía es que este es un tema muy importante para nosotros también. Yo creo que hay una gran cantidad de cosas que se pueden decir en cuanto a tener un trabajo local que se haga o tener la oportunidad para que el aporte local sea tomado por los miembros o por los participantes de otros grupos de trabajo. En otras palabras, lo que nosotros tenemos que tratar de hacer es tener una experiencia más específica. Algunos temas pueden estar más vinculados con un proceso más regional y tener un webinar regional y hacer algunas actividades en ese sentido que pueden ser muy productivas y que nos permitan que las ALS locales trabajen en el idioma específico y en el huso horario específico de esta zona y que pueda crear una experiencia positiva en la que nosotros podamos hacer participar a todos.

Sin embargo, no todo funciona de esta manera. Nosotros tenemos que ver cuál es el tema y cuál es el tipo de trabajo en el que nos vamos a centrar y cuál va a ser también la dinámica de algunos de estos grupos de trabajo. En el caso, por ejemplo, y creo que ha sido un caso muy exitoso, donde el grupo de trabajo intercomunitario para el grupo de transición de la IANA y el de la responsabilidad, tomaron un enfoque dentro de ICANN y At-Large. Nosotros teníamos estos grupos de trabajo ad-hoc que alimentaban de algún modo lo que los miembros y los participantes iban diciendo en las distintas reuniones. Esta fue una manera de permitir una captura en este caso, en grupo de trabajo intercomunitario dentro de la ICANN que está hablándole a los miembros de ALAC y a los participantes para garantizar que la voz sea escuchada y que sus opiniones sean escuchadas y que los grupos de trabajo ad-hoc dentro de At-Large sean tenidos en cuenta.

Esta es otra manera en la que se puede trabajar. Es decir, que tenemos que hacer coincidir lo que hacemos con el trabajo que tenemos. Hay algunas veces en que nos movemos muy rápido dentro de un grupo y se requiere hacer un trabajo a nivel intergrupo, intercomunitario. Lo que tenemos que tratar de evitar es la duplicación de esfuerzos a nivel regional y subregional a medida que vamos haciendo incluso algunos eventos presenciales para permitir entonces que haya un aporte y que eso también pueda ser alimentado hacia un grupo de trabajo intercomunitario.

---

Usted tiene razón. Tenemos todavía mucho trabajo por hacer. Eduardo, yo sé que usted tiene una pregunta pero hay alguien del personal que me está mandando una pregunta de Diego. Creo que debería leerla. Dice lo siguiente: "Yo estoy de acuerdo en que decir gracias no es suficiente pero tengo una pregunta: ¿Podría mejorar con la asignación de cupos por región para las becas de voluntarios? Porque el balance de aprobación de aquellas sigue siendo excesivamente discrecional de quienes lo hacen".

Diego, yo voy a tomar un punto de vista específico sobre eso y voy a decir que lo que usted está buscando respecto de una manera más predecible y más equilibrada para la representación o para que la representación se haga y asegurar así que la representación regional sea diversa, asumiendo que esa sea la base de su pregunta, yo quisiera sugerir que dentro de ALAC y con las oportunidades que vamos teniendo, que nosotros podemos estar buscando un equilibrio regional. Es decir, por ejemplo, algo como un presupuesto o un subcomité de presupuestos que tiene el mandato de decir cuántos son los miembros específicos que tienen que provenir de ALAC por región y normalmente del liderazgo regional dentro de esa región.

ALAC y At-Large tienen un equilibrio regional dentro de lo posible. El resto de los grupos de trabajo de la ICANN no funcionan de este modo necesariamente pero nosotros en el pasado, por ejemplo, nos hemos centrado en nuestra actividad con grupos de trabajo para el desarrollo de políticas dentro de la ccNSO, la organización de apoyo para códigos de país, porque los operadores con código de país entienden la diversidad de la región y la diversidad cultural. Hasta el año 2009 los grupos de trabajo que contribuían siempre tenían al menos cinco o seis miembros en la mesa por región dentro de ALAC. De algún modo, así es como funciona el sistema.

Ahora tenemos una tendencia a permitir a los participantes y también los miembros y algunos grupos de trabajo intercomunitarios o grupos de diseño o grupos de redacción. Hay pocos que ya no sean abiertos, esto es algo muy importante de hacer porque la gente se va acostumbrando a lo que es ser un miembro. Creo que la cuestión ahora con la participación está siendo menos importante pero lo importante

---

es que si hay alguien que fue asignado de alguna región, entonces tiene que estar allí.

Yo debo decir que esto no debe quedar como oscurecido por el hecho de que pueda haber una reputación dentro de un grupo de trabajo, pero también hay una reputación de ser a veces el único contribuidor dentro de At-Large y ALAC en muchos grupos, y hay muchas veces en las que yo soy la única persona que sigue participando. Esto quiere decir que tiene que haber más voluntarios para que participen. Vamos ahora entonces a su pregunta, Eduardo, y luego vamos a ver si tenemos algunas otras más.

EDUARDO DÍAZ:

Esta pregunta es para usted. Sé que usted lleva muchos años en esta gestión. Dentro del contexto de la ICANN hay grupos de trabajo que tienen cosas específicas por hacer. Ellos hacen lo que tienen que hacer y después desaparecen. Los grupos de trabajo que son permanentes siguen para siempre porque esa es la naturaleza de ese grupo. La pregunta que yo tengo es: ¿Cómo se hace para que la gente siga interesada en esos grupos? Porque no hay una meta por sí para ese grupo. Hay pequeñas metas para ir avanzando. Quisiera ver si usted nos puede contar entonces cómo hacer para que los voluntarios sigan motivados en ese entorno.

CHERYL LANGDON-ORR:

Gracias, Eduardo. Estoy sonriendo muchísimo en este momento porque si uno habla del trabajo de un grupo y le parece que tiene una conexión valiosa con la gente que uno está involucrado en esos grupos de trabajo, probablemente entonces tenga un resultado muy positivo. Lo que sí ocurre es lo que usted acaba de describir. Hay muchos grupos que tienen el deseo de tener una cuestión más específica como, por ejemplo, los comités permanentes que usted menciona pueden continuar pero...

---

Hay alguien que parece que se desconectó. Estoy segura de que Terri va a poder quitar ese ruido. Con esto entonces tenemos que poder ver qué es lo que ocurre con los presidentes de ALAC. El compromiso no debe ser tan restringido. Tiene que haber entonces una persona de ALAC pero eso no es lo suficientemente bueno. Ahora tenemos el BCEC y el equipo del grupo de diseño que están analizando la renovación de ALAC y de los miembros designados. Son 10 personas, no 5, y hay al menos una por región de ALAC y una por región de las otras regiones. Es decir, tiene que haber la misma gente para que haya un equilibrio. Si hay algo que hay que tratar como un tema menos confidencial, ahí la reunión va a ser una reunión abierta y, en ese caso, Olivier o alguien va a poder hablar de participar como voluntario para que esté más dentro de los grupos. En ese caso, le podemos pedir que venga y se siente con nosotros en las reuniones. Venga, siéntase conmigo y le voy a mostrar el camino.

Luego, como hice con Maureen, llegar a un punto más específico. Así fue como Maureen fue el enlace de la ccNSO. Cuando ella tuvo la cantidad de conocimientos necesarios para la ccNSO, empezó a trabajar allí y luego se convirtió en un enlace. Creo que esto es lo mismo que debemos ver dentro de los grupos. Muchas veces los grupos tienen cosas para ofrecer pero hay que ofrecer cosas nuevas.

En un contexto real, esto puede ocurrir. Ahora, en el mundo de los voluntarios, la gente tiende a irse y la gente tiene que poder estar buscando a otros grupos porque si ustedes no tienen unas agendas efectivas, necesitan unos puntos de liderazgo.

Terri, creo que tenemos un par de preguntas más que vienen a través del chat. Todavía no respondimos las de todos. Tenemos una de Remmy para Eduardo y para mí. La pregunta dice: "Hay una necesidad de clasificar y categorizar a los voluntarios de las ALS. Esto ocurre muchas veces en las que voluntarios son necesarios por ejemplo para ampliar el trabajo de las ALS en distintas regiones. Parece que hay especialmente este tipo de cosas en los países en desarrollo". Esto es muy cierto y vuelvo entonces a lo que estaba diciendo antes en cuanto a que tenemos muchos voluntarios que no quieren estar como en espera pero que tienen que poder comprometerse con un punto específico en el

---

tiempo. Es decir, si ustedes van a organizar una reunión sobre un tema o sobre participación o difusión, tenemos que entender muy bien cómo lo vamos a hacer y así poder incluir a otro grupo quizás más grande de voluntarios. Cada vez que pensamos en esto le estamos dando la posibilidad a los voluntarios de que vuelvan.

Bien, teniendo en cuenta el tiempo, quiero asegurarme de que tengamos tiempo para responder todas las preguntas. Tijani, ¿tenemos alguna pregunta más? Teniendo en cuenta lo que hemos dicho Eduardo y yo, si hay alguna pregunta, creo que le podemos pedir al personal que tome nota de esas preguntas. Sé que Alberto tenía otra pregunta más. Seguramente, si usted coloca esa pregunta en el chat podemos también tipear y responder esta pregunta o quizás se la pueda enviar al personal. Creo que ya hemos respondido a Remmy pero quiero quedarme tranquila y estar segura de que capturemos las preguntas de todos los participantes.

Mi último comentario tiene que ver un poco con otra pregunta. La pregunta dice lo siguiente: "¿Creen ustedes que alguna capacitación en servicio podría estar disponible para la participación efectiva en los grupos de trabajo o algún entrenamiento de participación efectiva podría haber disponible en los grupos de trabajo para ALAC, las RALO y las ALS?"

Terri se va a asegurar de tomar nota de todas las preguntas que se hayan escrito en el chat para que las podamos responder. ¿Eduardo quiere acotar algo más o le damos la palabra a Tijani?

EDUARDO DÍAZ:

Bueno, gracias, Cheryl. En realidad hay voluntarios aquí y quisiera también decir que esta excelente presentación que ha hecho Cheryl nos permite pensar que si uno va a trabajar en un grupo de trabajo, bueno, hay que tener algunas cuestiones en cuenta. Es necesaria la comunidad constante y siempre tenemos que tener en cuenta lo que las personas hacen y reconocer lo que estas personas hacen. Con esto les agradezco.

TIJANI BEN JEMAA:

Muchas gracias, Eduardo. Muchas gracias, Cheryl, por sus excelentes presentaciones. Vamos a responder a esta pregunta que ustedes han hecho. Ustedes hablaron del entrenamiento de la participación efectiva en los grupos de trabajo para ALAC, las RALO y las ALS. Yo creo que esto se hace a nivel de ALAC y a nivel de las RALO pero creo que tenemos que pensar en la participación y espero que esto también se extienda a las ALS pero tengo una solicitud especial para la ICANN y esta es si es posible considerar la gestión de voluntarios para los grupos de trabajo, para los presidentes de los grupos de trabajo a corto plazo, por supuesto, para que los presidentes de los grupos de trabajo sean capaces de administrar mejor los grupos de trabajo teniendo en cuenta la diversidad que existe dentro de estos grupos y las diferentes cuestiones que se han mencionado que afectan a los grupos de trabajo.

Yo voy a trabajar con la ICANN con respecto a esta solicitud y también me gustaría, dado que tenemos cinco minutos, hacer la pregunta de evaluación. Es importante recordarles que hagamos un seguimiento de estas preguntas. Tenemos algunas preguntas de seguimiento para realizar. Adelante, Terri, por favor.

TERRI AGNEW:

Muchas gracias, Tijani. La primera pregunta es: "¿Cómo estuvo el horario del seminario web para usted? Muy temprano. Muy bien. Muy tarde." Nuevamente repito la pregunta: "¿Cómo estuvo el horario del seminario web para usted?" Voy a pasar entonces a la segunda pregunta. "¿Cómo calificaría la tecnología utilizada para el seminario web? Por ejemplo, audio, vídeo, teléfono. Muy buena. Buena. Suficiente. Mala. Muy mala." Nuevamente reitero la pregunta. "¿Cómo calificaría usted la tecnología utilizada por el seminario web?" Gracias. Pasamos a la tercera pregunta. "¿El orador ha demostrado dominio del tema tratado? En demasía. Gran dominio del tema. Suficiente dominio del tema. Débil dominio del tema. Muy poco dominio del tema."

---

TIJANI BEN JEMAA:

Perdón, pero no podemos ver la pantalla, Terri.

TERRI AGNEW:

Perdón, Tijani. Ahora sí la podemos ver.

CHERYL LANGDON-ORR:

Eso es porque nos estamos quedando sin tiempo.

TERRI AGNEW:

Nuevamente reitero la pregunta que es la siguiente: "¿Demostró el orador dominio sobre el tema tratado?" Gracias. Pasamos a la cuarta pregunta que es la siguiente: "¿Estad usted satisfecho con el seminario web?" Las respuestas son: "Muy satisfecho. Satisfecho. Moderadamente satisfecho. Vagamente satisfecho. Insatisfecho." Nuevamente la pregunta es: "¿Usted está satisfecho con el seminario web?" Vamos a pasar entonces a la última pregunta. Les agradezco de antemano por haber contestado a las mismas. La siguiente pregunta es: "¿Qué temas les gustaría que abordáramos en futuros seminarios web?" Ahora, con esta pregunta, le doy la palabra a Tijani.

TIJANI BEN JEMAA:

Muchas gracias, Terri. Si tienen algunos otros tópicos, por favor, los pueden completar o anotar allí, en ese casillero, porque esto nos ayudará a mejorar los programas para el próximo año. Muchas gracias a todos. Muchas gracias a Cheryl y a Eduardo. Espero que esto haya sido útil para ustedes y que tengamos más seminarios de este tipo. Muchas gracias a todos. Hasta luego.