

MANUAL DE PROTOCOLO PARA REUNIONES VIRTUALES

Contenido

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| ¿QUE SON LAS REUNIONES VIRTUALES?..... | 3 |
| VENTAJAS DE REALIZAR UNA REUNION VIRTUAL | 4 |
| PROTOCOLO DE REUNIONES VIRTUALES | 5 |
| SELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA..... | 5 |
| REUNIÓN VIRTUAL: VIDEOCONFERENCIA O AUDIOCONFERENCIA | 5 |
| ESCOGER EL LUGAR | 6 |
| AGENDA..... | 6 |
| MOMENTOS PREVIOS A LA REUNIÓN | 7 |
| PROCESO DE DESARROLLO..... | 7 |
| CIERRE DE LA REUNIÓN | 7 |
| ¿QUÉ AFECTA LA CALIDAD DE UNA VIDEOCONFERENCIAS?..... | 8 |
| CONSEJOS PARA REUNIONES VIRTUALES..... | 8 |
| ANEXOS..... | 10 |

¿QUE SON LAS REUNIONES VIRTUALES?

En la actualidad las herramientas de tecnología permiten celebrar reuniones a distancia y mantenernos comunicados, la necesidad de quedarnos en casa y mantener la distancia, no detiene la comunicación tanto personal como laboral, por esta razón las reuniones no presenciales son cada vez más habituales, por su rapidez, eficiencia y comodidad.

Las reuniones no presenciales o 'virtuales' nos ofrecen la posibilidad de tratar temas y discutir sobre asuntos de trabajo por medio de un simple canal de comunicación, como pueden ser las videollamadas o llamadas de audio. Únicamente necesitamos contar con el equipo como una computadora o un dispositivo móvil preparado para realizar videoconferencias. Este tipo de reuniones no presenciales o 'virtuales' son una de las opciones mas utilizadas cada día por los Gerentes, jefes y colaboradores en una organización. Se puede realizar desde su propia oficina, casa o el sitio donde nos encontremos.

Debido a la situación actual muchas empresas han pedido a sus empleados practicar el teletrabajo esto desde sus casas o de manera remota, las videoconferencias permiten a las personas continuar teniendo reuniones. También satisface la interacción social que muchos trabajadores comienzan a desear al permanecer mucho tiempo en casa.



VENTAJAS DE REALIZAR UNA REUNION VIRTUAL

Las reuniones virtuales representan una solución de encuentro a través de medios electrónicos en situaciones en que los participantes por diferentes motivos no pueden reunirse personalmente. Para llevar a cabo reuniones a distancia de manera efectiva es imprescindible contar con la tecnología y los procesos apropiados. Si se prepara bien, se utilizan las herramientas adecuadas y se realizan algunos pasos de seguimiento posteriores, se pueden celebrar reuniones a distancia con la misma calidad que si se hiciera de manera presencial. Y con la tranquilidad de saber que los participantes no se exponen a ningún riesgo para su salud. Algunas ventajas son:

- Optimización de recursos
- Flexibilidad
- Rapidez
- Adaptabilidad
- Disminución de tiempos
- Mantener la distancia



Las reuniones virtuales son algo a lo que debemos adaptarnos hoy en día con mas frecuencia ya que son necesarias y ayudan a mantener la distancia en medio de la situación actual, sin descuidar el seguimiento que se requiere en el trabajo.

PROTOCOLO DE REUNIONES VIRTUALES

El protocolo de las reuniones a distancia o virtuales es igual de importante que el de las reuniones presenciales que tenemos en la Empresa.

- El encargado de la reunión debe manejar el desarrollo de la reunión, fomentar la participación de todos los asistentes y facilitar que se respeten los turnos.
- Suelen ser más fluidas cuando el número de participantes es bajo, por lo que es recomendable no invitar a más personas de las estrictamente necesarias.
- Manejar un horario accesible para todos los participantes.
- Solicitar de manera amable a todos los participantes que eviten ruidos o interrupciones durante la reunión.
- El Encargado de la reunión debe hacer un recordatorio al principio de la reunión para que las personas se silencien y así evitar interrupciones.
- Asegurarse de que los participantes en la reunión se presenten a sí mismos si entre ellos no se conocen.
- Las reuniones virtuales tienen que ver con la personalización y hacer que las personas se sientan cómodas para poder conversar.

SELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA

Para un funcionamiento efectivo, la reunión virtual requiere que se utilice una herramienta buena, fácil de operar, que no requiera de mucho aprendizaje previo. Actualmente existen muchas herramientas diseñadas para la realización de reuniones virtuales. Recomendamos las siguientes:



Microsoft Teams



Zoom

REUNIÓN VIRTUAL: VIDEOCONFERENCIA O AUDIOCONFERENCIA

Dependiendo de la complejidad y de los temas a tratar en una reunión se puede establecer un canal de comunicación solo de voz. O bien, si se requiere exponer un tema, mostrar imágenes se puede optar por realizar una videollamada. Esto dependerá de la necesidad y resultados que se quieren obtener de nuestra reunión.

- **AUDIOCONFERENCIA:** Es aquella reunión virtual donde los participantes se comunican simplemente por medio de la voz.
- **VIDEOCONFERENCIA:** Es aquella reunión virtual donde se utiliza imagen de video en directo para entablar la reunión, proyectar pantallas o interactuar visualmente con los demás participantes.

La productividad de estas reuniones no tiene nada que envidiar a las presenciales (sobre todo para determinados temas resultan muy efectivas).

ESCOGER EL LUGAR

Como en cualquier reunión, la ubicación debe ser la adecuada y estar preparada. Idealmente escoger un lugar libre de interrupciones, ruidos, entre otros. Contar con el equipo adecuado en el lugar escogido para tener la reunión, ejemplo computadora, laptop, Tablet, etc. Se recomienda que el lugar donde se realizará la reunión virtual tenga buena iluminación.

AGENDA

Una agenda, aunque sea breve, previamente consensuada y compartida con los participantes es un factor que, al establecer un orden, y si se respeta, previene la prolongación innecesaria del evento. Es conveniente enviar la agenda con anticipación y evitar presentarla el día que se produce la reunión. Dependiendo de la herramienta que vamos a utilizar para tener la reunión es recomendable enviar la convocatoria por correo electrónico Outlook para que los participantes tengan el recordatorio previo al inicio de la reunión.



MOMENTOS PREVIOS A LA REUNIÓN

Se recomienda que el Encargado de la reunión virtual ingrese a la sala con 20 minutos de anticipación a hora establecida, de este modo puede:

- Verificar el funcionamiento de la herramienta
- Cargar o abrir documentos, presentaciones, si es necesario
- Dar la bienvenida a cada participante que va ingresando
- Verificar con cada participante que el audio funcione bien
- Ayudar a aquellos participantes que no están familiarizados con la herramienta
- Comienzo de la reunión: La reunión comienza cuando todos los participantes están en la sala, el moderador da la bienvenida y las pautas básicas de organización dentro del evento y se procede a seguir la agenda establecida. Puede suceder que no hayan ingresado todos los participantes a la sala, esto no debe tomarse inicialmente como una falta de puntualidad o de respeto hacia los participantes, sino que, si bien las tecnologías han avanzado mucho en el último tiempo, suelen haber muchos inconvenientes de acceso desde diferentes lugares y problemas de conexión.

PROCESO DE DESARROLLO

Para que una reunión virtual sea efectiva es importante:

- Respetar los tiempos y roles establecidos para la reunión
- Que la duración no sea de más de 60 minutos, las reuniones muy largas a distancia suelen agotar a los participantes y la atención disminuye
- Estar atento al comportamiento de los participantes
- Atención constante a la sala de chat y al pedido de palabra “virtual” de algún participante.

CIERRE DE LA REUNIÓN

El cierre de una reunión virtual requiere por parte del Encargado una tarea de síntesis de lo hablado e identificación de los pasos a seguir, si los hay, y de las responsabilidades. Esto se realiza mejor cuando la reunión tiene objetivos claros. La síntesis debe hacerse antes de finalizar la reunión y buscar el consenso de todos los miembros. Si la reunión es de toma de decisiones o de gestión/coordinación de un proyecto, es importante que el líder del proyecto presente un resumen de las decisiones y las acciones a corto o mediano plazo.

¿QUÉ AFECTA LA CALIDAD DE UNA VIDEOCONFERENCIAS?

El ancho de banda y velocidad del internet que estemos utilizando es posiblemente el recurso mas importante para una videoconferencia exitosa. La velocidad de conexión puede cambiar rápidamente durante la reunión, disminuir o cambiar según el modo de transmisión, mientras que es de vital importancia que los flujos de datos sean estables, regulares y predecibles durante las videoconferencias. Tomar en cuenta que si la ubicación donde nos encontramos hay muchos dispositivos consumiendo internet, se están realizando descargas o consultando videos con altas resoluciones, esto podrá ocasionar lentitud en la transmisión.

Por ejemplo, se recomienda cuando está habilitada la cámara y el video sale del modo de pantalla completa, no hay necesidad de enviarle el video de alta resolución.

Nota. Evitar la saturación de nuestro internet para trabajar, especialmente cuando vamos a tener una reunión virtual.

CONSEJOS PARA REUNIONES VIRTUALES

Que no estemos reuniones en una misma sala de forma física con otras personas no quiere decir que no haya saludos y presentaciones, en otras reglas de cortesía. Algunos consejos que debemos tener en cuenta son:

1. Ser puntual, es importante estar conectados en el momento que dará inicio la reunión y evitar retrasos
2. Utilizar los mismos modales y tratamientos que en cualquier otro tipo de comunicación verbal o escrita.
3. Debemos mantener una postura correcta, evitando tomar 'posiciones' demasiado cómodas o poco adecuadas para una reunión.
4. Cuidar la apariencia. Debemos vestir igual que para una reunión presencial. Acorde al estilo de vestuario de la empresa y de sus normas.
5. Superar el miedo de activar la cámara en una videollamada. Esto hará mas amena la reunión.
6. Encontrar un lugar apropiado para tener la reunión ya sea en casa o el sitio donde nos encontremos, para las personas que viven en sitios más pequeños, la oficina en el hogar podría ser la mesa del comedor, el sofá o la habitación.
7. Evitar las interrupciones, para esto se aconseja estar en un espacio donde no nos interrumpan, evitar lugares donde puedan circular otras personas atrás de nosotros ya que esto puede distraer a los participantes.
8. En la medida de lo posible, como en cualquier otra reunión presencial, hay que evitar ruidos extraños (movimiento de papeles, música de fondo, sonidos de teléfonos, etcétera).

9. Evitar estar escribiendo en el teclado por mucho tiempo mientras alguien está presentando en la reunión virtual.
10. Evitar interrumpir a la persona que esta exponiendo en la reunión o pedir la palabra.
11. Debemos procurar no enviar documentos innecesarios para no recargar la línea de comunicación, ni para hacer perdiendo el tiempo al resto de participantes aportando documentación no relevante.
12. No comer mientras estamos en la reunión virtual.
13. Si nos vamos a reunir con un cliente nuevo o potencial, es importante tomar el tiempo para crear un buen fondo o entorno.

Guía de supervivencia para Video conferencias desde casa

- 1. VERIFIQUE CÓMO SE VE EN CÁMARA.**
Lance su aplicación de video, pruebe distintos ángulos de la cámara y escoja aquel en el que se sienta más cómodo.

- 2. POSICIONE SU CÁMARA.**
Trate de tener la cámara directamente en frente de su cara, así evitara que se vea una imagen distorsionada.

- 3. REVISE QUÉ SE VE DE FONDO.**
Revise qué elementos se ven detrás de usted y actúe en consecuencia, esto le dará más privacidad.

- 4. SILENCIE LA SESIÓN ESTRATÉGICAMENTE.**
En una sesión de múltiples partes, a menos que usted esté presentando, habilite la función de silenciar. Así evitara que los sonidos de fondo distraigan a los demás participantes.

- 5. QUITA EL CUADRADO CON SU ROSTRO.**
En muchas aplicaciones de video conferencia, usted ve a todos los participantes de la sesión, incluido usted mismo. Deshabilite esta opción para evitar distracciones.


ANEXOS

1. CONTACTO SERVICE DESK DE CADS

☎ **Teléfono:** (502) 2328-8865; Ext. 1640

✉ **Correo Electrónico:** soporte@grupotecun.com

Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 19:00 p.m. horas, sábado 8:00 a.m. a 12:00 p.m. horas

DOs and DON'Ts

Videoconferencia

Reglas Netiqueta



Do

Don't



¡Vístete!

¡Estar en casa no es excusa para presentarse en pijama! o por lo menos en la parte del pijama que recoge la videocámara :)



¡Avisa a tu entorno!

Si no vives solo, procura avisar de que celebrarás una videoconferencia para evitar apuros innecesarios.



Contextualiza

Aprovecha las opciones de la videoconferencia y apóyate en presentaciones compartiendo pantalla para optimizar las reuniones.



Cuestión de tiempo

Sé puntual, paciente, y no muestres prisa por irte.



Feedback necesario

Tanto verbal como no verbal, es necesario para que sepan que escuchamos y comprendemos su mensaje.



Evita ruido ambiente

En las videoconferencias resulta especialmente molesto para el resto de participantes. ¡Utiliza auriculares!



¡Cuidado!

Para librarnos de silencios incómodos, no encendamos la chispa con temas comprometidos.



¡No interrumpas!

Difícilmente dispondremos de una acústica "ideal", si además hablamos todos a la vez, la comunicación se vuelve imposible.



Almuerzo después...

Por razones obvias, se desaconseja ingerir alimentos, masticar chicle, etc.



¡Silencio!

No olvides silenciar los dispositivos que se encuentran cerca de ti.