

PROTOCOLO PARA VIDEOCONFERENCIAS

Lineamientos y consideraciones para reuniones virtuales efectivas

Abril 2020

La distancia debe ser vista solo como un tema de espacio, el contacto con los clientes y el equipo debe sentirse muy cerca.

El objetivo de este documento es compartir con el personal de BDO y clientes los lineamientos y consideraciones a tomar en cuenta al momento de participar de una videollamada o videoconferencia, ya sea con clientes o con el equipo de trabajo.

¿CUÁL ES EL PERFIL DE LA REUNIÓN?

Para todas las reuniones debes estar preparado.
Identifica cuál es el tipo de reunión que tendrás y prepárate para que sea exitosa.














COMUNICACIÓN CON CLIENTES REUNIONES EJECUTIVAS

- Conéctate mínimo 10 minutos antes de la reunión para recibir a los asistentes y asegúrate de que el audio y video funcionen correctamente.
- Crea una agenda y síguela; si un cliente te ha dado una agenda, asegúrate de abordar todos los puntos.
- Revisa la lista de conectados a la reunión para asegurarte que todos los invitados estén presentes.
- Da ciertos lineamientos o reglas para la reunión: micrófonos en silencio, cómo intervenir o participar, entre otros.
- Inicia la reunión con una ronda de presentaciones. Presenta a las personas que están participando en la reunión.
- Después de la reunión redacta el acta con los acuerdos.

COMUNICACIÓN INTERNA REUNIÓN CON EL EQUIPO

- Para que un equipo remoto funcione con éxito, es importante que exista una buena comunicación entre miembros del equipo. Si eres el líder, asegúrate de fijar normas de comunicación para el correcto entendimiento y desenvolvimiento de las personas a tu cargo.
- Es importante incentivar a que todos los participantes enciendan sus cámaras durante la reunión.
- Toma apuntes de los acuerdos de la reunión y envíalo al finalizar.

PUNTOS QUE DEBES TENER EN CUENTA EN LA VIDEOCONFERENCIA

-  Acuerdo de Discreción
-  Postura frente a la cámara
-  Ubicación de la cámara
-  Espacio de trabajo
-  Iluminación
-  Vestimenta
-  Uso del micrófono/audífonos
-  Voz y lenguaje corporal
-  Compartir presentaciones/imágenes
-  Grabación de reuniones
-  Calidad de conexión
-  Seguridad de la conexión a internet
-  Tips Adicionales



ACUERDO DE DISCRECIÓN



Las reuniones de Directorio, Gerencia y Comités se están llevando a cabo de manera virtual, es por ello que la discreción y confidencialidad son muy importantes al realizar esta comunicación vía internet.

- Las herramientas tecnológicas permiten que las reuniones virtuales puedan ser grabadas, para ello debes tener la autorización de todos los asistentes. Asimismo, a cada uno de los participantes les aparecerá una notificación si es que la reunión está siendo grabada por algún asistente.
- La confidencialidad es el elemento primordial para sustentar la confianza de los clientes y de los equipos de trabajo, es por ello que se debe conversar en absoluta discreción y reserva.
- Es importante informar al inicio de la videoconferencia los motivos por los cuales esta estará siendo grabada y recibir de manera explícita la autorización de cada uno de los involucrados.
- Finalmente, si es que no se menciona nada acerca de la discreción de la videoconferencia, esta por ningún motivo debe ser grabada directa, ni indirectamente, a través de otros dispositivos.



POSTURA FRENTE A LA CÁMARA



Para sentir la cercanía en la reunión, ya sea con cliente o equipo de trabajo, mantén encendida la cámara durante toda la reunión. Solo en caso de tener dificultad con la calidad de conexión, desactívala.

- Cuando hables, debes mirar a la cámara y cuando no, mira a la pantalla de la computadora/ o tu dispositivo.
- Una buena opción es apoyar los brazos sobre la mesa; de ese modo se evita que, en un descuido, se dejen los hombros algo caídos.
- Evita el multitasking. Es bastante evidente cuando alguien no está prestando suficiente atención al otro por estar haciendo otras cosas. Se escuchan ruidos innecesarios (hojas, teclado, entre otros), los ojos de la otra persona miran de un lado al otro y puede resultar molesto o distractivo para los participantes.
- Asegúrate de contar con un vaso con agua a la mano, por si se te seca la garganta al hablar.
- Durante la reunión no debes ingerir alimentos, caramelos ni goma de mascar, entre otros.



UBICACIÓN DE LA CÁMARA



- La pantalla debe estar ubicada a la altura de los ojos. Asegúrate de que tu cámara de vídeo esté preparada para enfocar tu cabeza y tus hombros, para ello puedes ajustar la altura de la silla donde te sientas. Otra buena solución es poner libros de tapa dura bajo la portátil hasta que se logre el ángulo correcto. La cámara debe capturar en el marco el triángulo desde la frente al hombro izquierdo y hombro derecho.
- Tu rostro no debe acaparar más de la mitad de la pantalla y debe ubicarse armónicamente respecto al resto de elementos capturados por la cámara.
- No te olvides de que las personas situadas en el otro extremo de la videoconferencia tienen un ángulo de visión más grande de lo normal, alcanzado los 180° o más, pudiendo visualizar gran parte del espacio que te rodea.
- Si te colocas demasiado cerca, tiene un efecto angular que deforma el rostro. Medio metro es una buena distancia. Estira tu mano hacia adelante, la yema de tus dedos estirados deben tocar la pantalla.
- Si es desde un móvil, debes posicionarlo sobre la mesa para conseguir el mismo encuadre.



ESPACIO DE TRABAJO



Entendemos que la casa no es la oficina; sin embargo, podemos adecuar un espacio para realizar trabajo remoto o teletrabajo.

- Es importante delimitar una zona de trabajo en casa, que tenga buena iluminación y poco ruido de ambiente.
- El espacio debe ser tranquilo y poco transitado, con pocos objetos alrededor, y sobre todo detrás tuyo. Así evitamos la distracción de los participantes a la videoconferencia.
- El escritorio o mesa debe estar organizado con los requerimientos necesarios para trabajar, buscando que sea lo más similar posible al de la oficina; por ejemplo: laptop, cargador de laptop, lámpara de escritorio, block de notas, organizador de implementos de oficina (lapiceros, post its, clips, entre otros), botella de agua, papel tissue, entre otros.
- Es importante tener en cuenta la privacidad del espacio de trabajo. Establece horarios con los miembros de la casa o ten una señal de "en reunión" o "en horario de trabajo".
- Podrías colocar un distintivo de la empresa en algún lugar visible para que los participantes de la videoconferencia puedan visualizarlo e identificarte como miembro de la empresa durante el desarrollo de la reunión.



ILUMINACIÓN



- La luz del techo hace sombra bajo los ojos y en el puente de la nariz, lo que da un aspecto de cansancio. La luz suave, natural, es la mejor; lo ideal es que la luz se encuentre detrás de la cámara web, de lo contrario podría estar ubicada a la derecha o a la izquierda de la misma.
- Si usas luz artificial, como una lámpara, asegúrate que proporcione luz adecuada en tu rostro para que se te vea bien en la cámara.
- Una fuente de luz adicional muy efectiva puede ser la linterna del móvil; ésta debe ser colocada al lado de la laptop y de la persona, para evitar generar sombras.
- Evita la presencia de ventanas detrás de donde te encuentres sentado, ya que la cámara web ajustará automáticamente sus niveles de brillo ocultando al usuario y tendrá dificultades para hacer foco.



VESTIMENTA



Ten en cuenta la Política de Vestimenta cuando se trata del atuendo para videollamadas o videoconferencias.

- Elige la vestimenta adecuada y asegúrate de cuidar mucho tu higiene y peinado.
- Las rayas, cuadros, puntos y otros estampados ópticos suelen distorsionar la imagen, especialmente cuando las líneas entre sí están muy cerca, son estrechas y tienen colores contrastantes como muy claros con muy oscuros. Ejemplo: blanco y negro, azul oscuro y blanco, rojo y azul oscuro, entre otros.
- Usa prendas con colores neutros como el azul, gris o negro. Evitarán que rebote la luz (natural o artificial) hacia la cámara.
- Para reuniones con clientes podrías utilizar el fotocheck de la empresa.



USO DEL MICRÓFONO/AUDÍFONOS

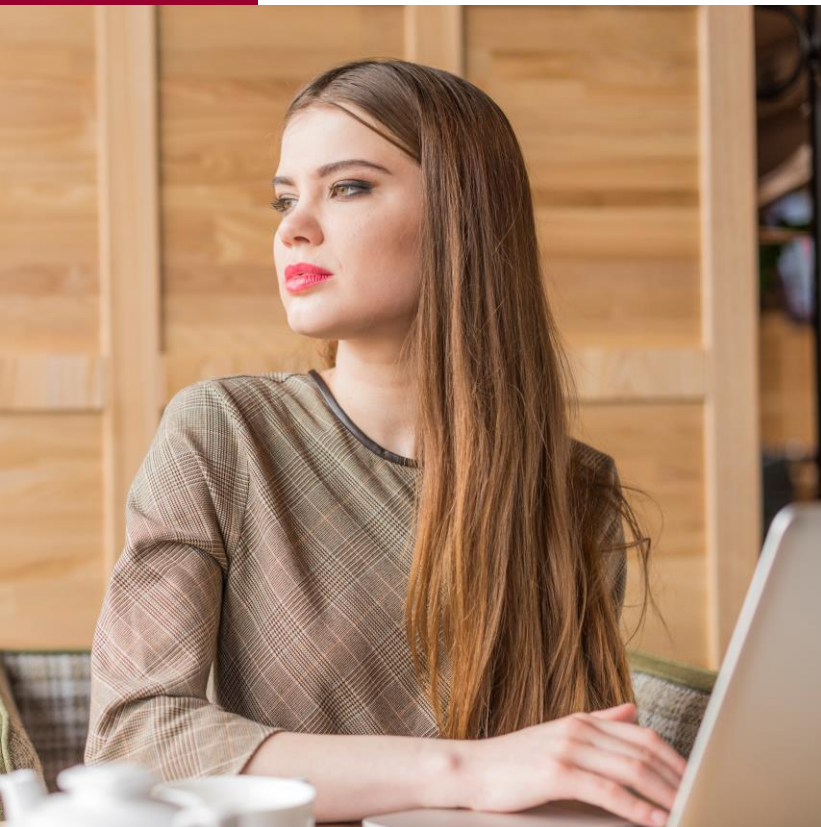


Antes de iniciar la reunión, define cómo será la participación de todos los asistentes. Para pedir la palabra pueden acordar lo siguiente:

- Levanta la mano, la cual se verá a través de la cámara.
 - Escribir por el chat de la reunión solicitando intervenir.
- Desactiva el micrófono (silencio/mute) hasta que sea momento de participar, así evitarás ruidos que obstaculicen la comunicación clara durante la reunión.
 - Te sugerimos el uso audífonos en todas tus reuniones. Este permitirá tener una conversación privada, evitando que las personas que están en tu hogar o entorno escuchen la conversación.
 - Existen diversos modelos de audífonos; algunos sofisticados con reducción de ruido externo, alámbricos e inalámbricos, con conexión USB, entre otros. Los audífonos de los teléfonos móviles son muy útiles para este tipo de comunicación.
 - Si vas a hacer uso de audífonos con Bluetooth, valida que cuenten con batería suficiente; asimismo, verifica que la conexión bluetooth no se vea interrumpida.
 - Si estás en un lugar con mucho ruido y no tienes unos buenos audífonos, puedes usar la función de subtítulos instantáneos de la herramienta que utilices para transcribir la conversación en tiempo real (como subtítulos de la televisión). Algunas plataformas tienen esta opción solo para diálogos en inglés.



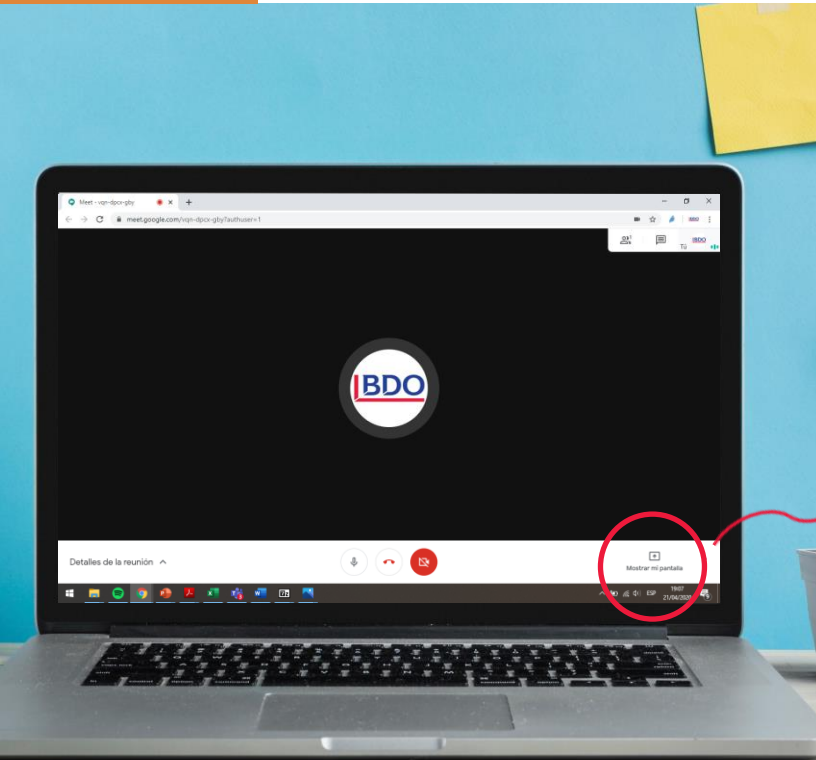
VOZ Y LENGUAJE CORPORAL



- Tu tono debe ser un poco más alto de lo normal para que todos te escuchen, sin exagerar (no gritar). Una buena opción es utilizar audífonos, dado que el micrófono se encuentra más cerca al rostro.
- En cuanto a tu lenguaje corporal, mantén una postura recta, una actitud relajada y procura que tus movimientos de las manos sean más altos para que los capte la cámara, pero sin llegar a ser exagerados.
- Mantén una mirada constante en la pantalla. Estar distraído o prestar atención a otros objetos que están a tu alrededor dará la percepción que no estás tomando atención a la videoconferencia.
- Recuerda que eres visible para toda la audiencia durante la videoconferencia. Tus expresiones faciales están cerca y a la vista de la cámara, así que mantente enfocado y comprometido durante toda la reunión.

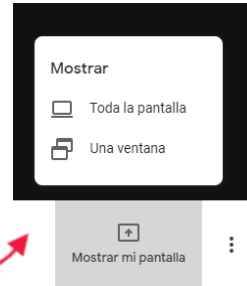


COMPARTIR PRESENTACIONES/IMÁGENES



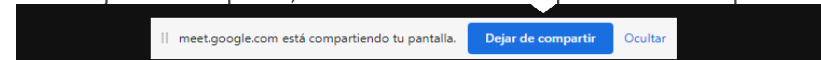
Si necesitas mostrar información, puedes compartir tu pantalla siguiendo los lineamientos de la aplicación o medio que estés utilizando (Hangouts, Microsoft Teams, Zoom, Skype, entre otros). Recuerda que al compartir tu pantalla, los participantes igual podrán verte a través de la cámara.

Busca el ícono que indica “Mostrar mi pantalla”, haz clic y selecciona si deseas mostrar toda la pantalla o una ventana en específico.

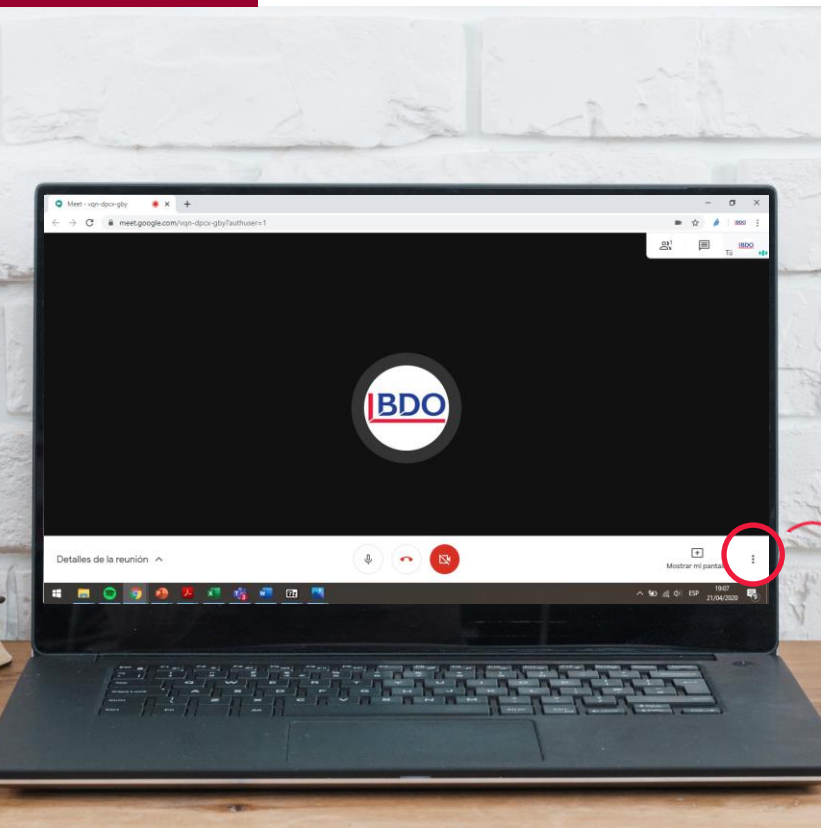


- Toda la pantalla: lo que veas en tu laptop es lo que se mostrará para todos los asistentes. Por ejemplo: estás mostrando un PPT y luego quieres buscar un documento en tu escritorio; los asistentes verán el cambio de transición cuando dejas de mostrar la PPT, buscas en el escritorio el documento y se abre el archivo.
- Una ventana: señalas específicamente el documento que deseas mostrar. Por ejemplo: tienes abierto un PPT, un Word y Google Chrome, y seleccionas solo la PPT que deseas mostrar. Si durante la reunión entras al Word para revisar un documento, los asistentes seguirán viendo la PPT que escogiste para mostrar. Si luego deseas mostrar otro documento, debes hacer clic en “Dejar de compartir” y realizar nuevamente el proceso para mostrar tu pantalla (mostrar mi pantalla, una ventana y seleccionar el documento que deseas mostrar).

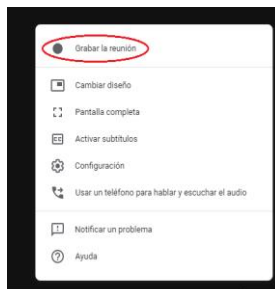
Para dejar de compartir, haz clic en el banner que indica esa opción.



GRABACIÓN DE REUNIONES



- En caso de videoconferencias/capacitaciones, en lugar de sólo enviar las diapositivas presentadas, también puedes adjuntar la grabación de la misma.
- Antes de grabar una videoconferencia, recuerda verificar la información que se va a tratar en el transcurso de la misma. Es importante tener en cuenta el tono de la conversación y el perfil de la reunión antes de proceder con la grabación para evitar el tratamiento de información delicada para la persona, la empresa o el cliente; y no violar los términos de discreción y confidencialidad previamente establecidos en el código de ética.



- Para grabar la sesión, busca en el menú (por lo general es un ícono de 3 puntos) “Grabar la reunión” y haz clic. Acepta los términos de la grabación y listo, la sesión estará siendo grabada. Las grabaciones se guardarán en la cuenta de almacenamiento en la nube de la persona que organizó la sesión.



CALIDAD DE CONEXIÓN



¿Cuánto ancho de banda necesito para realizar llamadas y videoconferencias por internet?

Tipo de llamada	Consumo de ancho de banda
Llamadas de voz	Entre 30 kbps y 100 kbps
Llamadas de voz + Compartir pantalla	Entre 128 kbps y 300 kbps
Videoconferencias (HD)	Entre 1.2 Mbps y 1.5 Mbps

- La red doméstica usualmente se comparte con otros miembros del hogar o de tu entorno entre las plataformas de streaming de audio y video (Netflix, Spotify, YouTube, otros) y las redes sociales. Por otro lado, las videoconferencias demandan mayor ancho de banda de la red; por ello, para asegurar que los asistentes a la videoconferencia te vean y escuchen con claridad, debes garantizar la disponibilidad en la conexión.
- Es recomendable utilizar una conexión cableada desde el Router a tu computadora. Apóyate en el cable de red que viene con el Router. Si no dispones de cable y te conectas por Wifi, debes mantenerte muy cerca al Router para tener de una mejor conexión.
- Se recomienda tener por lo menos 30 Mbps ya que las operadoras solo garantizan un 40% útil. Para conocer el ancho de banda que dispones para realizar llamadas, recomendamos utilizar la siguiente herramienta web: <https://www.speedtest.net/es>
- Si compartes internet de tu celular, ten en consideración que las videoconferencias consumen muchos datos (Hangouts Meet consume 517 MB por cada 10 minutos – 1 hora equivale a 3 GB).



SEGURIDAD DE LA CONEXIÓN A INTERNET



- La coyuntura en que vivimos ha dado pie a que debamos tomar mayores consideraciones respecto a la ciberseguridad, ya que se hace más fácil que se apropien de nuestra información personal (hackers). Para ello es importante conversar y concientizar a los usuarios de tu conexión a internet sobre los peligros de navegar en internet.
- Es importante proteger el Wifi del hogar; por ello, crea contraseñas complejas para que nadie pueda averiguarlas y no se conecten a tu red doméstica sin permiso. Utiliza mayúsculas y minúsculas, números y algún signo (@!*.-).
- Si quieres proteger de manera más efectiva tu red doméstica, es recomendable hacer uso de un firewall o cortafuego. Este es un sistema de seguridad que ayudará a evitar el uso de tu red o dispositivo de forma inadecuada y sin permiso, bloqueando los intentos de acceso a tu sistema así como también la comunicación con fuentes no permitidas.



TIPS ADICIONALES



- Para acceder a las videoconferencias, ingresa al correo o invitación en tu agenda que te envió el organizador; ahí encontrarás un link para conectarte.
- Si vas a ausentarte temporalmente de la reunión, no olvides informar al organizador de la misma. Podrías utilizar el chat de la aplicación para hacerlo, el cual siempre está habilitado para realizar consultas o comentarios. Recuerda que este chat pueden verlo todos los asistentes.
- Verifica que en tu entorno no hayan elementos o factores distractores como el sonido o vibración de tu celular, el rechinar de la silla, el ruido proveniente de la calle, las mascotas, un televisor o radio encendido, entre otros.
- Al retirarte de una videoconferencia, no olvides verificar que tu audio y video han sido desactivados, y que se ha cerrado correctamente la aplicación utilizada.
- Descarga en el móvil todas las aplicaciones que sueles utilizar día a día como medio de respaldo en caso la laptop falle durante la videoconferencia (Hangouts, Microsoft Teams, Zoom, Skype, entre otros) y así puedas reestablecer tu conexión en corto tiempo.
- Se recomienda tener siempre instalado Google Chrome y otro navegador, como Firefox, en caso no funcione la cámara y/o micrófono. Alterna el navegador para solucionar los inconvenientes que se puedan presentar.

La presente publicación ha sido cuidadosamente elaborada por el equipo de BDO Perú S.A.C.

Esta publicación ha sido elaborada detenidamente; sin embargo, ha sido redactada en términos generales y debe ser considerada, interpretada y asumida únicamente como una referencia general. Esta publicación no puede utilizarse como base para amparar situaciones específicas y usted no debe actuar o abstenerse de actuar de conformidad con la información contenida en este documento sin obtener asesoramiento profesional específico.

Póngase en contacto con BDO Perú S.A.C. para tratar estos asuntos en el marco de sus circunstancias particulares. BDO Perú S.A.C., sus socios, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad o deber de cuidado ante cualquier pérdida derivada de cualquier acción realizada o no por cualquier individuo al amparo de la información contenida en esta publicación o ante cualquier decisión basada en ella.

BDO Perú S.A.C., una sociedad anónima cerrada peruana, es miembro de BDO International Limited, una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la red internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO es el nombre comercial de la red BDO y de cada una de las empresas asociadas de BDO.

Copyright © BDO Perú S.A.C., Abril 2020. Todos los derechos reservados. Publicado en Perú.

www.bdo.com.pe

