



MANUAL
DE ETIQUETA

**Y PROTOCOLO EN LAS
VIDEOCONFERENCIAS**



UNAH

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS



INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 nos ha obligado al teletrabajo y se han hecho populares las reuniones laborales, la impartición de clase y hasta los medios de comunicación están utilizando esta modalidad para entrevistas mediante plataformas que nos permite vernos y escucharnos. El presente documento tiene el objetivo de dar una serie de recomendaciones de etiqueta y protocolo para realizar una videollamada de forma profesional.

Según el Protocolo y Ceremonial el concepto de etiqueta es usado para referirse a aquellas normas que debemos respetar en ciertos lugares, el ceremonial de usos, costumbres y estilos. La etiqueta social o institucional deja en claro como hay que comportarse, vestirse, presentarse ante una situación.

Debido a la creciente utilización de programas de videoconferencias la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), tiene a bien recomendar las siguientes reglas de etiquetas para un óptimo comportamiento cuando participen de esta modalidad de teletrabajo.

Estas recomendaciones las dividimos en tres etapas la primera es el antes o planificación, la segunda fase es el durante o desarrollo y la tercera es el cierre.





1. PRIMERA FASE:

Consiste en la organización y planificación, es aquí donde se definen los objetivos y los recursos tecnológicos, así como las áreas de responsabilidades de los participantes de la reunión.

Antes de organizar una reunión virtual es elemental tener conocimientos básicos en el manejo de los programas de videoconferencias donde destacan: Skype o Microsoft Team, FaceTime, Zoom, Webex, la aplicación de WhatsApp, entre otras.

Para tener un mejor manejo de la reunión es importante definir el programa o agenda a tratar. Esta agenda debe de contener los siguientes puntos:

- ✓ Introducción o saludo por el moderador
- ✓ Saludo y presentación de los participantes de la conferencia
- ✓ Desarrollo de la temática
- ✓ Conclusiones y acuerdos
- ✓ Cierre de la videoconferencia

Al momento de invitar a una videollamada es importante redactar una invitación y enviarla por lo menos con tres días de anticipación a través de correo electrónico, mensaje de texto o el medio que sea más expedito.

¿Qué debe contener la invitación?

- ✓ Tema de la videollamada
- ✓ Hora y día de la conexión
- ✓ Tener una agenda formal sobre lo que quiere cubrir y lograr.
- ✓ Tiempo de inicio y de finalización
- ✓ Plataforma por la que se va a realizar la videoconferencia.

Otras recomendaciones previo a la conexión que deben de tomar en consideración los organizadores y participantes de las reuniones virtuales:





- A los invitados se les recomienda tener la cortesía de contestar si van a participar en la reunión. Si la respuesta es negativa es importante justificar el por qué no puede conectarse.
- El tiempo máximo recomendado de las videollamadas es de dos horas después de ese tiempo se pierde la atención de los participantes.
- Es de suma importancia tener un moderador que cumpla con la agenda establecida y controle los tiempos de participación de la audiencia.
- Se puede nombrar una persona del grupo para que tome nota de la reunión y después la comparta la ayuda memoria por correo electrónico.
- Es importante estar listo para la conexión por lo menos 15 minutos antes ya que la puntualidad es de suma importancia.
- Al momento de convocar a una videoconferencia se recomienda hacerlo en los horarios de oficina o consensuar previamente la hora de la conexión con los participantes.
- Una vez realizada la convocatoria y usted es el moderador debe de asegurarse de tener una buena conexión y realizar pruebas con su dispositivo móvil o computadora para cerciorarse que todo esté funcionando bien.
- Seleccionar un lugar apropiado que tenga buena iluminación, acústica y sin distractores.
- También es importante informarle a los familiares o personas con las que viven que estará en una reunión virtual y que traten de no hacer ruidos fuertes o acercarse ya que la cámara los puede captar realizando alguna actividad que pueda ser vergonzosa o cause ruido.
- Se recomienda tener el escritorio de la computadora ordenado ya que al momento de compartir información desde la pantalla no haya distractores.
- En caso que el programa de videollamada permita enviar mensajes de texto utilice las normas ortográficas de redacción.
- Para estar seguros que todo funcione bien se puede realizar una prueba con uno o dos participantes de la conferencia o con algún compañero de trabajo.





2. SEGUNDA FASE:

Tiene que ver con la realización de la videollamada y la aplicación de las normas de etiqueta, protocolo y algunos aspectos técnicos en el manejo de la aplicación.

Recomendaciones al momento de conectarse:

- Para lograr una buena comunicación tienen que asegurarse de tener una buena calidad de ángulo e imagen para poder distinguir las expresiones faciales del moderador y los participantes.
- También es necesario tener un espacio con un fondo limpio con óptima iluminación y un entorno con poco ruido. Otro punto que se debe tomar en cuenta es guardar todo tipo de elemento personal que pueda resultar vergonzoso o que prefiera mantener en privado.
- En cuanto al aspecto personal lo más recomendable para conectarse a una videollamada es escoger el atuendo como si fueran a trabajar a la oficina.
- Al momento de iniciar la videoconferencia y los invitados a la reunión no se conocen, es necesario que cada uno se presente. Es esencial que todas las partes se conozcan y se sientan cómodas en la conversación.
- La introducción debe consistir en un saludo breve, las personas deberán iniciar diciendo su nombre completo, cargo, empresa o institución a la que pertenece. Si ya se conocen es recomendado un saludo breve del moderador y luego comenzar con el desarrollo de la agenda.
- Los participantes de la videoconferencia deben enfocarse en la reunión: Evitar realizar otras labores mientras estén conectados. Por ejemplo: Como comer o ir al baño. Estas pueden resultar desagradables.
- Se debe dejar claro que durante el desarrollo de la reunión está prohibido el uso de los celulares para contestar llamadas o mensajes de textos. También es importante cerrar otras aplicaciones o interactuar en redes sociales mientras estén conectados y así evitan distraerse de la reunión.
- Durante el desarrollo de la videoconferencia y alguien quiere participar puede utilizar las funciones que brinda el programa de videoconferencia para pedir la palabra y así el moderador sabrá que están interesados en





participar. También puede levantar la mano para pedir la palabra en caso que tenga un retraso en la imagen del video. Al momento de participar en la conversación tiene que ser puntuales y enmarcados en el tema para el que se les ha citado discutir cuidando el vocabulario y manteniendo el respeto a las ideas de los demás, aunque no se compartan.

- Cuidar el lenguaje no verbal ya que un gesto puede revelar incomodidad, enojo o inconformidad esto puede generar una barrera o escudo frente a su audiencia.
- Si está moderando la videoconferencia, sea proactivo y pregunte si alguien tiene algo que añadir y ceda la palabra en el orden que fue solicitada. Trate de dar la misma cantidad de tiempo a todos los participantes.
- Es importante mantener la atención en la pantalla para que los participantes de la reunión sientan que les están poniendo atención, al momento de dirigirte a ellos es importante mirar la cámara para que perciban que la atención está puesta en ellos.
- Cuando no sea su turno de hablar durante la disertación apague el micrófono para evitar ruidos molestos que puedan distraer a la persona que está hablando en ese momento. Sino le han dado la palabra no interrumpa espere que le llegue su turno para intervenir en la plática.
- Si el lugar donde esta realizando su videoconferencia hay mucho ruido puede usar audífonos para aminorar el ruido ambiente.
- Una vez agotados todos los puntos de la agenda se puede pasar a los acuerdos y conclusiones. Al momento de la despedida sean breves y si quedan asuntos pendientes se puede agendar una próxima videoconferencia dejando estipulado hora y fecha.





3. TERCERA FASE:

Es la post-videoconferencia, consiste en apagar el micrófono y la cámara y posteriormente cerrar la aplicación.

Al finalizar la videoconferencia asegúrese de salir o cerrar la aplicación para evitar situaciones vergonzosas. Esta recomendación es elemental y tenerla siempre presente.

Estas recomendaciones se pueden usar al momento de realizar una conferencia magistral o una conferencia de prensa, solo se hace la adaptación a los programas y guiones.

La UNAH espera que estos consejos hagan más eficientes sus reuniones al momento de utilizar los diferentes programas de videoconferencias. Tengan en cuenta que la etiqueta y el protocolo son fundamentales en las relaciones institucionales y sociales traten de ponerlos en práctica.





UNAH
UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE HONDURAS