



VERSIÓN 2.1 | OCTUBRE 2020

Protocolo para Webinar



UNIDAD DE POLÍTICA,
ESTRATEGIA Y CONOCIMIENTO
REGIÓN DE LAS AMÉRICAS



Contenido

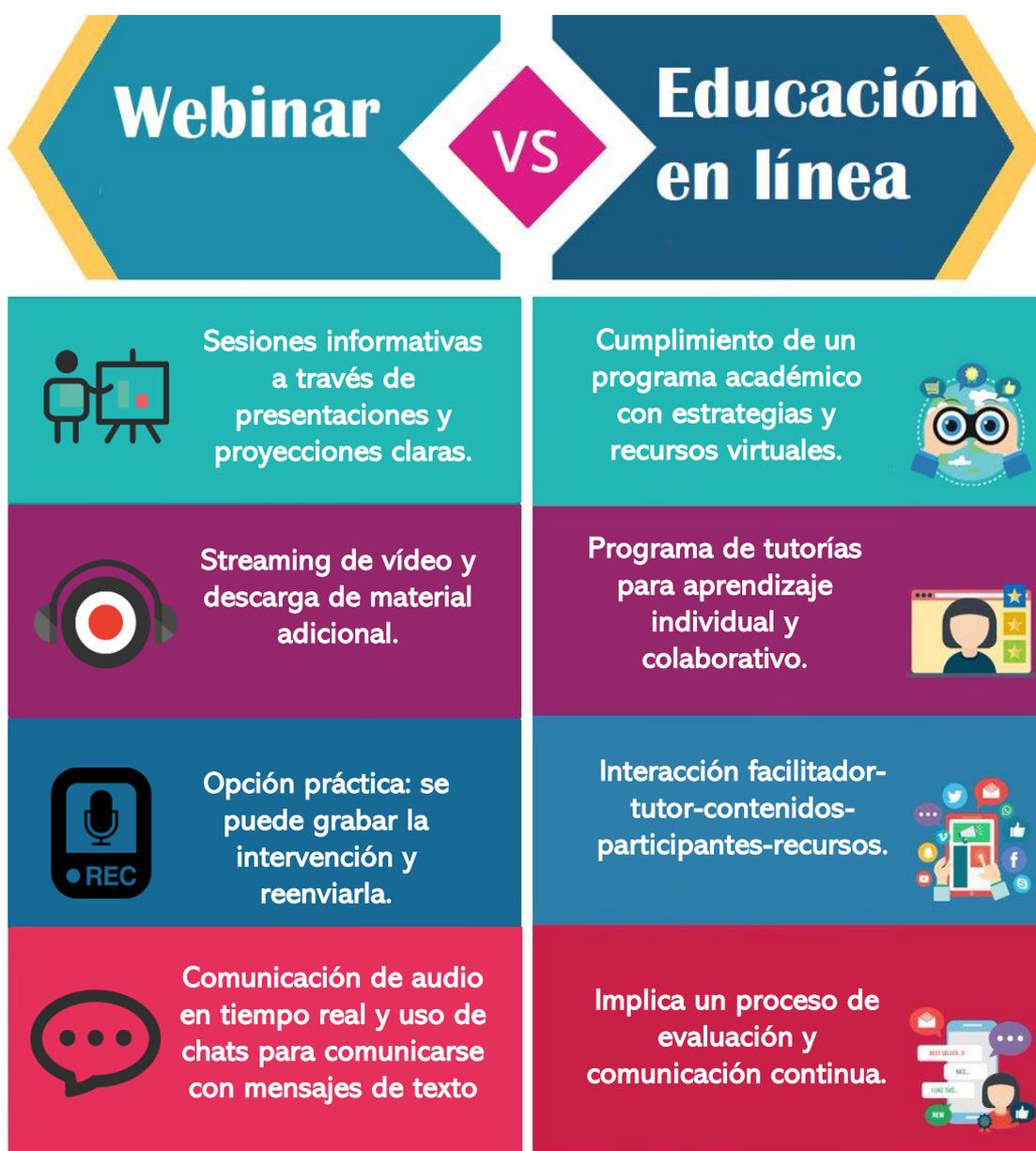
¿Qué es un webinar?	3
Diferencias entre Webinar y Educación en línea	3
Recursos que ponemos a tu disposición.....	4
Proceso de gestión de webinars desde los Centros de Referencias.....	4
Cobertura y alcance	5
Definición de actores y responsabilidades	8
Recomendaciones para los moderadores.....	9
Webinars no gestionados por los Centros	10

¿Qué es un webinar?



Transmisión online de seminarios, presentaciones y contenido de este tipo por vídeo. Está diseñado bajo un punto de vista interactivo y, en consecuencia, permite una comunicación bidireccional entre el orador y el resto de los participantes.

Diferencias entre Webinar y Educación en línea



Recursos que ponemos a tu disposición

Recurso	Breve descripción
Plataforma webex Seminario web (presentación con chat escrito)	Es una plataforma de colaboración segura en la nube que funciona con galardonados dispositivos y aplicaciones para mejorar el trabajo en equipo de cada trabajador. Bueno para grupos muy grandes, pero la audiencia pasiva puede no centrarse en la presentación. Si necesita una cámara para involucrar a los participantes, puede reducir el rendimiento del seminario web o puede no ser factible cuando la conexión es deficiente.
Plataforma Zoom Grupos de trabajo	Es una plataforma de video y audio conferencia online para empresas, profesionales y colectivos que necesitan mantener reuniones sin que la distancia sea un impedimento para ello. ZOOM funciona directamente desde el navegador, pero también cuenta con app para iPhone/iPad, app Android, complemento de Outlook y extensiones para navegador. La versión gratis tiene problemas de piratería, lo que significa que algunas compañías pueden prohibir que su personal lo use. Lo más adecuado es contar con una licencia pagada que garantiza todas las medidas de seguridad.
Plataforma Sokoni	La plataforma de Voluntarios Sokoni además de ser un repositorio y permitir interacción entre sus usuarios ha ampliado con una nueva función de calendario donde las Unidades de la Secretaría y las regiones pueden publicar eventos, seminarios web y capacitación relacionada con COVID-19 que se ofrece a voluntarios. Este calendario permite compartir en redes sociales y traducir a más de 60 idiomas.
Redes Sociales	Las redes sociales son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, con el objetivo de comunicarse e intercambiar información. útiles para promocionar, aunque se deben tener todas las medidas de seguridad para evitar intrusiones.
Plataforma de diseño (Mailchimp)	Es una aplicación web para enviar campañas de emails o emails informativos en formato html compatible con todos los usuarios de correo. Muy usada y extendida, esta herramienta nos permite crear boletines con la finalidad de emplear el llamado email marketing, y enlazar a nuestros usuarios con nuestra web.

Proceso de gestión de webinars desde los Centros de Referencias

La unidad de PSK, a través de los Centros de Referencia, brindará soporte en la gestión de los webinars, esto con el fin de proporcionar herramientas tecnológicas que faciliten a las Sociedades Nacionales y Unidades de FICR, la comunicación virtual y la transferencia de conocimiento.

Al mismo tiempo, brindamos el soporte técnico necesario para asegurar que los webinar transcurran sin dificultades y la experiencia sea agradable y beneficiosa para todos los participantes.

Con el objetivo de tener una guía de actuación y pautas que faciliten el manejo de los webinar dentro de la FICR, se propone el siguiente proceso de gestión, el cual otorgará beneficios como:



La racionalización en la cantidad de webinar y presentación de contenidos de interés, haciendo uso eficiente de las plataformas existentes, optimizando esfuerzos en base a una planificación conjunta regional y sobre todo evitando la saturación de este tipo de contenido para los miembros del Movimiento, especialmente las Sociedades Nacionales.

Seguridad al garantizar el cumplimiento de ciertos requisitos que eviten incidentes en la organización, desarrollo y seguimiento del webinar, como por ejemplo el ingreso de “espías a las conferencias” al no requerirse registros de los participantes, compartir datos personales sin consentimiento, entre otros.



Calidad al cumplir con estándares mínimos técnicos, metodológicos y humanos satisfaciendo las necesidades y expectativas de las personas que se conectan a los webinar, dentro de los que podemos mencionar: tiempos adecuados para la promoción de los eventos, velocidad de conexión apropiadas y manejo de la plataforma por parte del personal organizador.

Cobertura y alcance

Cobertura.

Los seminarios web desarrollados en idioma inglés serán gestionados por CADRIM, seminarios web desarrollados en idioma español serán gestionados el CREPD, en el caso que se requiera el servicio de interpretación este deberá ser gestionado directamente por los organizadores del evento.

El servicio esta disponible para las diferentes unidades de la Oficina Regional y Sociedades Nacionales, en el caso de este último se debe de tener el visto bueno de las autoridades de la Sociedad Nacional.

Alcance

El servicio de soporte de webinar incluye sesiones desarrolladas en las plataformas webex y ZOOM, el cual estará disponible durante días hábiles (lunes a viernes) y se limita a sesiones informativas sobre diferentes temáticas, esto no incluye sesiones de procesos de formación o reuniones técnicas desarrolladas por las diferentes unidades/departamentos de la IFRC o Sociedades Nacionales.

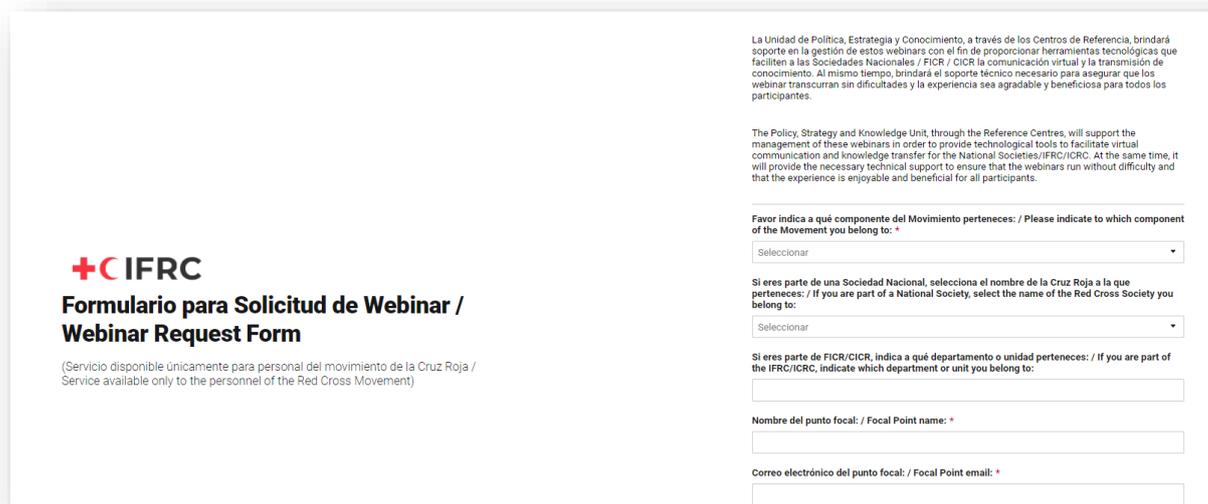
En este sentido. los Centros de Referencias proporcionan las siguientes consideraciones para la gestión eficaz de webinar:

Antes:

1. **Llenado del formulario de solicitud:** Éste debe de ser completado en el sitio web de los Centros de Referencia al menos con 10 días de anticipación de la fecha programada para la realización del webinar.

Puedes acceder al formulario de solicitud a través del siguiente enlace:

<https://app.smartsheet.com/b/form/c4b90ba98ceb43ad90aa94c269aeb772>



La Unidad de Política, Estrategia y Conocimiento, a través de los Centros de Referencia, brindará soporte en la gestión de estos webinars con el fin de proporcionar herramientas tecnológicas que faciliten a las Sociedades Nacionales / FICR / CICR la comunicación virtual y la transmisión de conocimiento. Al mismo tiempo, brindará el soporte técnico necesario para asegurar que los webinars transcurran sin dificultades y la experiencia sea agradable y beneficiosa para todos los participantes.

The Policy, Strategy and Knowledge Unit, through the Reference Centres, will support the management of these webinars in order to provide technological tools to facilitate virtual communication and knowledge transfer for the National Societies / IFRC / ICRC. At the same time, it will provide the necessary technical support to ensure that the webinars run without difficulty and that the experience is enjoyable and beneficial for all participants.

Favor indica a qué componente del Movimiento perteneces: / Please indicate to which component of the Movement you belong to: *

Seleccionar

Si eres parte de una Sociedad Nacional, selecciona el nombre de la Cruz Roja a la que perteneces: / If you are part of a National Society, select the name of the Red Cross Society you belong to:

Seleccionar

Si eres parte de FICR/CICR, indica a qué departamento o unidad perteneces: / If you are part of the IFRC/ICRC, indicate which department or unit you belong to:

Nombre del punto focal: / Focal Point name: *

Correo electrónico del punto focal: / Focal Point email: *

+C IFRC
Formulario para Solicitud de Webinar /
Webinar Request Form
(Servicio disponible únicamente para personal del movimiento de la Cruz Roja / Service available only to the personnel of the Red Cross Movement)

2. **Confirmación de la disponibilidad:** En los próximos 2 días hábiles el personal de los Centros de Referencia confirmará si la solicitud ha sido aprobada o denegada, considerando la disponibilidad de espacio en la fecha propuesta y de las herramientas (Plataformas webex y Zoom).

3. **Invitación del webinar:** Si es requerido, los Centros de Referencias apoyarán en el diseño de la invitación; para ello será necesario enviar una imagen representativa relacionada con el webinar, de igual forma este podrá ser promovido a través de las redes sociales de los centros y plataforma SOKONI. En el caso de dirigirse a un público específico, los organizadores deberán difundirla internamente. Además, la invitación debe incluir las siguientes zonas horarias:

- Centroamérica (GMT -6)
- Panamá (GMT -5)
- Trinidad & Tobago (GMT -4)
- Argentina (GMT -3)
- California (GMT -7)



4. **Configuración de la landing page:** El registro de los participantes a los webinar será obligatorio, esto como parte de los controles de seguridad establecidos. Este registro es gratuito y permitirá obtener información general (nombre completo, Sociedad Nacional u organización a la que pertenece, genero, entre otras), de igual forma la persona registrada recibirá un correo con la siguiente información: mensaje de descargo de responsabilidad

sobre el uso de datos, información sobre la plataforma a utilizar, indicaciones de cómo configurar el audio al ingresar a la plataforma, las normas de participación, un enlace o indicación sobre cómo agregar el evento al calendario, entre otras.

5. **Presentación o material audiovisual:** Debe ser enviado al menos con 3 días de anticipación a la fecha programada. Se recomienda diseñar un material atractivo, considerando tiempos para la bienvenida, desarrollo del tema y un espacio para preguntas de los participantes.
6. **Pruebas previas:** Se desarrollará una prueba previa para garantizar que se tiene calidad del audio y una velocidad de conexión adecuadas, además la prueba permitirá que el ponente(s) se familiarice(n) con el uso de la plataforma en la que se desarrollará el webinar. Esta deberá realizarse con al menos un día de anticipación.
7. **Requerimientos especiales:** Si los organizadores de los webinar tienen requerimientos específicos en la metodología de desarrollo del webinar, deberán notificarlo previamente a los Centros para que estos sean desarrollados, (encuestas, conformación de subgrupos de trabajo, entre otras).

Nota: Las Sociedades Nacionales o filiales deberán tener el visto bueno de la Dirección General de la Sociedad Nacional para llevar a cabo el webinar.

Durante:

Los Centros de Referencia estarán brindando asistencia técnica durante el desarrollo de la sesión, por lo que es necesario el cumplimiento de los siguientes pasos:

1. **Conectarse previamente:** Organizadores, ponente(s) y personal de los Centros de Referencia deberán conectarse al menos 30 minutos antes del inicio del evento; esto permitirá comprobar la calidad de conexión a Internet. De ser posible se recomienda que el dispositivo desde el que se transmite utilice la conexión por cable, de igual forma se recomienda el cierre de otras aplicaciones como team, Dropbox, Google Drive y otras.
2. **Verificar privilegios:** Esto permitirá que las funciones asignadas se desarrollen según lo previsto, por ejemplo, que el moderador pueda hacer el manejo directo del material audiovisual que se utilizará durante el webinar.
3. **Enviar email de recordatorio:** En el día de la transmisión se enviará un email con el enlace de acceso, este será enviado por lo menos una hora antes del inicio para que todos puedan ver el mensaje y acceder.
4. **Proporcionar las indicaciones e instrucciones iniciales** a los participantes (uso de micrófonos, cámaras, si las preguntas se realizarán a través de chat, durante el desarrollo de la ponencia o al final de esta, entre otras).

5. **Notificación de la grabación:** Previo al inicio de la grabación los participantes deben ser notificados, y también deben ser notificados de que la misma será publicada en la plataforma SOKONI una vez finalizado el webinar.
6. **Requerimientos especiales:** Si se ha considerado la conformación de grupos, deberá garantizarse que se cuenta con los moderadores suficientes para el manejo adecuado de los grupos, además de brindar las indicaciones claras sobre las acciones esperadas.
7. **Opiniones apegadas a principios:** Cuando el espacio de preguntas sea habilitado se deberá mantener las respuestas acorde a los principios fundamentales del Movimiento, evitando brindar opiniones personales sobre aspectos políticos, religiosos, entre otros.
8. **La satisfacción del usuario** será medida a través de una encuesta prediseñada, para ello se brindará un enlace en el que los asistentes podrán brindar las valoraciones sobre el desarrollo y calidad del webinar.

Después:

1. **Información general:** El Centro de Referencia compartirá el enlace de grabación y descarga del evento, así como un reporte general sobre el webinar, el cual incluirá persona registradas, personas asistentes desagregadas por género, duración del webinar. Éste será entregado a los organizadores y al responsable de cargarla en la plataforma Sokoni un día hábil posterior al finalizar el evento.
2. **La grabación del evento** y presentación quedará en Sokoni, para consulta de voluntarios. La grabación será colocada en un canal de YouTube.

Definición de actores y responsabilidades

Organizadores: (FICR,CICR,SN)

1. Realizar la solicitud llenando el formulario online en Smartsheet.
2. Gestionar los ponentes para el desarrollo del tema.
3. Solicitar a los ponentes la presentación y materiales complementarios que utilizará el día del evento.
4. Gestionar la participación de los ponentes en las pruebas previas de audio y manipulación de la plataforma.
5. Si el webinar es en varios idiomas gestionar los traductores.
6. Elaborar la invitación del evento.
7. Promover el evento.

Moderador/es: (punto focal designado por el organizador)

1. Preparar la presentación y material complementario para la ponencia.
2. Envío de la presentación al punto focal del Centro de Referencia.
3. Definir la metodología para el evento y comunicarla al organizador.
4. Participar en las pruebas previas de audio y manipulación de la plataforma.
5. Incentivar a la interacción en el momento de la ponencia.
6. Preparar un informe ejecutivo de la actividad.

Participantes:

1. Realizar la inscripción previamente.
2. Ingresar 10 minutos antes de que inicie el evento.
3. Poner en silencio su micrófono y apagar su cámara.
4. Levantar la mano para solicitar una participación.
5. Interactuar a través del chat con el resto de los participantes.
6. Aceptar disclaimer de protección de datos y grabación del evento.
7. Completar la encuesta de satisfacción.

Centros de Referencias: (CREPD CADRIM)

1. Programación del evento, generar el enlace web para inscripción.
2. Soporte en la elaboración de la invitación si el solicitante lo requiere.
3. Realizar previamente pruebas de audio y manipulación de la plataforma con el ponente.
4. Enviar el email de recordatorio una hora antes del evento
5. Soporte técnico durante el evento.
6. Envío de la grabación del webinar.
7. Envío de encuesta de satisfacción.
8. Poner en práctica la protección de datos.
9. Sistematizar los productos del evento. (lista de participantes, número de participantes por género, procedencia, grabación, PTT, invitación).
10. Enviar un email semanal (todos los lunes a las 9 am hora Panamá, un mes cada Centro) con la lista de los webinars que se llevarán a cabo esa semana.
11. Enviar un email mensual (un mes cada Centro) con la lista de todos los webinars que se realizaron durante el mes, así como los enlaces de las grabaciones.
12. Compartir y promover una infografía explicando cómo añadir los eventos a los calendarios de las personas que se registran.

Recomendaciones para los moderadores

- Voz adecuada: Voz adecuada incluye volumen, no solo un volumen alto sino el manejo de distintas tonalidades al hablar para hacer énfasis y captar la atención.

- Dominio del tema: El ponente debe ser una persona con experiencia en el tema a desarrollar, este debe ser parte de su trabajo diario.
- Ritmo: El expositor debe llevar un ritmo y una coherencia en su exposición, así como la estructura de esta misma debe tener lógica y debe ser secuencial.
- Manejo adecuado de material: Es importante que el expositor apoye su conferencia de materiales diversos como: láminas, presentaciones, videos, etc., ya que esto capta la atención del público en general e incluso puede aprovecharse de estos recursos para hacer su exposición más didáctica.
- Manejo y noción del tiempo: Este punto es uno de los más importantes ya que muchos conferencistas a la hora de exponer pierden la noción del tiempo olvidando que el público se cansa de solo escuchar largas conferencias. Un conferencista no solo debe pensar en lo bien que debe hablar, si no en lo bien que va a hablar su público al salir de su conferencia.

Webinars no gestionados por los Centros

Aun cuando el evento no será gestionado por los Centros de Referencia, de igual forma se colocará en el calendario "TeamUp" y será promocionado en las redes sociales de los Centros y en SOKONI.