



Protocolo

Reuniones virtuales



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo	3
3.	Ámbito de la aplicación	3
4.	Excepciones	4
5.	Términos y definiciones	4
6.	Desarrollo del protocolo	6
6.1.	Antes de la Reunión	6
6.2.	Durante la Reunión	7
6.3.	Después de la Reunión	9
6.4.	Consejos Adicionales	9
7.	Estrategias de comunicación.....	10
8.	Documento referente.....	12
9.	Datos de elaboración y control de cambios	12

1. Introducción

En el entorno profesional actual, las reuniones virtuales han adquirido una importancia crucial, permitiendo la colaboración efectiva y eficiente entre equipos geográficamente dispersos. Sin embargo, la virtualización de las reuniones presenta desafíos únicos que requieren un enfoque estructurado y profesional para garantizar su éxito. El documento busca establecer un protocolo formal para conducir reuniones virtuales, proporcionando directrices claras y concisas que promuevan la productividad, el respeto y la eficacia.

El protocolo delineado a continuación ha sido diseñado para facilitar la organización, ejecución y seguimiento de las reuniones virtuales, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos y se maximice el tiempo de los participantes. Incluye prácticas recomendadas para la preparación previa, la conducción durante la reunión y las acciones de seguimiento necesarias. Además, se abordan aspectos técnicos y de etiqueta que son fundamentales para mantener un ambiente profesional y ordenado en un contexto virtual.

Al adherirse a este protocolo, se busca no solo mejorar la calidad de las reuniones virtuales, sino también fomentar un entorno de trabajo colaborativo y respetuoso. Estas directrices están dirigidas a todos los servidores de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, incluyendo organizadores, moderadores y participantes, con el fin de garantizar una experiencia de reunión coherente y profesional en todos los niveles.

La implementación efectiva de este protocolo contribuirá a la mejora continua de nuestras prácticas de comunicación y colaboración, reflejando nuestro compromiso con la excelencia y la eficiencia en cada aspecto de nuestra operación.

2. Objetivo

Establecer lineamientos, directrices y procedimientos claros y coherentes para la planificación, ejecución y seguimiento de reuniones virtuales en la Unidad, garantizando su eficiencia, efectividad y productividad a través de la participación activa y equitativa de todos sus participantes.

3. Ámbito de la aplicación

El presente protocolo de reuniones virtuales se aplica a todas las reuniones organizadas y realizadas dentro de la Unidad, abarcando los siguientes contextos y niveles:

Tipos de Reuniones:

- **Reuniones de equipo:** Incluyendo tanto reuniones regulares como reuniones no planificadas entre miembros de un equipo.
- **Reuniones institucionales:** Involucrando a integrantes de las diferentes subdirecciones para discutir proyectos, estrategias u otros temas de interés común.
- **Reuniones externas:** Incluye las reuniones que se realicen con los grupos de valor y partes interesadas de la Unidad.
- **Reuniones de alto nivel:** Involucrando a la alta dirección para la toma de decisiones estratégicas.

Participantes:

- Todos los servidores de la Unidad, independientemente de su nivel jerárquico o función.
- Integrantes de equipos por subdirección, comités y grupos de trabajo.
- Grupos de valor y partes interesadas de la Unidad.

Plataformas y Herramientas:

- La Unidad utiliza oficialmente Microsoft Teams; sin embargo, cuando la reunión sea programada por otra entidad, se utilizarán otras plataformas como de comunicación virtual como Zoom, Google Meet, Webex, entre otras.
- Herramientas complementarias de gestión y colaboración utilizadas en conjunto con las plataformas de reuniones virtuales, como software de gestión de proyectos, aplicaciones de toma de notas y almacenamiento en la nube.

El protocolo de reuniones virtuales establece las directrices y procedimientos para preparación de reuniones, desarrollo y seguimiento posterior; este protocolo es de aplicación obligatoria para todos los servidores de la Unidad y grupos de valor y partes interesadas cuando participen en reuniones virtuales organizadas por nuestra Entidad. La adhesión a estas directrices garantizará la efectividad, profesionalismo y productividad de nuestras reuniones virtuales, contribuyendo al logro de nuestros objetivos organizacionales.

4. Excepciones

Este protocolo no se aplica a:

- Comunicaciones informales y casuales entre los servidores, que no requieren una estructura formal de reunión.
- Eventos sociales virtuales organizados por la Unidad que no tengan un propósito de trabajo específico.

5. Términos y definiciones

Este glosario tiene como objetivo proporcionar claridad sobre los términos utilizados en el protocolo, facilitando una comprensión común entre todos los miembros de la organización y garantizando la aplicación coherente de las directrices establecidas:

- **Agenda:** lista detallada de los temas que se discutirán durante una reunión, incluyendo el tiempo asignado para cada tema y los responsables de las presentaciones o puntos.

- **Enlace de acceso:** URL proporcionada para que los participantes se unan a una reunión virtual a través de la plataforma de comunicación designada.
- **Entorno adecuado:** lugar tranquilo y sin interrupciones donde los participantes se conectan a la reunión virtual.
- **Etiquetas de comunicación:** normas y prácticas recomendadas para la interacción durante la reunión virtual, como mantener los micrófonos en silencio cuando no se está hablando y usar el chat para hacer preguntas o comentarios.
- **Invitación a la reunión:** comunicación enviada a los participantes potenciales de una reunión virtual, incluyendo la fecha, hora, enlace de acceso y la agenda.
- **Minutas:** Registro escrito (Actas o ayudas de memoria) de lo discutido y decidido durante una reunión, incluyendo las tareas asignadas y los responsables.
- **Moderador:** persona designada para dirigir la reunión, asegurando que la agenda se siga y que los participantes tengan la oportunidad de intervenir de manera ordenada.
- **Participantes:** personas invitadas a asistir a una reunión virtual, ya sean servidores de la Unidad o externos.
- **Plataforma de comunicación virtual:** software o aplicación utilizada para realizar reuniones virtuales, como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, entre otros.
- **Preparación técnica:** proceso de verificar que los equipos (computadora, micrófono, cámara) y la conexión a internet funcionen correctamente antes de una reunión virtual.
- **Retroalimentación:** opiniones y sugerencias proporcionadas por los participantes sobre la reunión, utilizadas para mejorar futuras reuniones.
- **Reunión Ad-hoc:** reunión convocada de manera puntual para discutir temas específicos o urgentes que surgen de manera imprevista.

- **Reunión regular:** reunión programada con una frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) para discutir temas recurrentes y actualizaciones.
- **Reunión virtual:** encuentro realizado a través de plataformas de comunicación en línea, donde los participantes se conectan desde diferentes ubicaciones.
- **Seguimiento:** proceso de verificar el cumplimiento de las tareas asignadas y el progreso de las acciones acordadas durante la reunión.
- **Tareas asignadas:** acciones específicas que se deben llevar a cabo como resultado de las decisiones tomadas durante la reunión, con plazos y responsables designados.

6. Desarrollo del protocolo

Organizar y llevar a cabo reuniones virtuales de manera efectiva requiere un protocolo claro que ayude a mantener la productividad y la profesionalidad. A continuación, se presenta el detalle de las directrices para reuniones virtuales:

6.1. Antes de la Reunión

La fase previa a la reunión es crucial para garantizar una sesión productiva y bien organizada. Una preparación adecuada no solo ayuda a establecer expectativas claras, sino que también minimiza posibles contratiempos técnicos y logísticos. En esta etapa, es esencial definir claramente los objetivos y la agenda de la reunión, enviar invitaciones con antelación, preparar toda la documentación necesaria y verificar que todos los equipos y herramientas tecnológicas estén en óptimas condiciones. Seguir estos pasos asegurará que todos los participantes estén bien informados y preparados para contribuir de manera efectiva.

Objetivo y Agenda Claros:

- Definir claramente el objetivo de la reunión.
- Preparar y distribuir una agenda con los temas a tratar y el tiempo asignado para cada uno.

Invitaciones:

- Enviar invitaciones con antelación suficiente.
- Incluir la agenda, fecha, hora y enlace de acceso a la plataforma de la reunión.
- Asegurarse de que todos los participantes tengan acceso y estén familiarizados con la plataforma de la reunión (Zoom, Teams, Google Meet, etc.).

Documentación:

- Adjuntar cualquier documento necesario para la reunión en el correo de invitación.
- Solicitar a los participantes que revisen los documentos antes de la reunión.

Preparación Técnica:

- Verificar que el equipo y la conexión a internet estén en buen estado.
- Probar micrófono y cámara.
- Asegurarse de utilizar el fondo de pantalla de la Unidad, de acuerdo con lo establecido en el manual de imagen institucional.
- Asegurarse de tener acceso a la plataforma de la reunión.

6.2. Durante la Reunión

La conducción de la reunión virtual requiere de una gestión efectiva para asegurar que los objetivos se cumplan de manera eficiente y profesional. Durante la reunión, es fundamental seguir la agenda establecida, fomentar una comunicación clara y respetuosa, y asegurar la participación activa de todos los asistentes.

El moderador juega un papel clave en mantener el orden y el enfoque, gestionando el tiempo y facilitando el diálogo. Además, es importante documentar las decisiones y tareas asignadas para un seguimiento adecuado. Siguiendo estos principios, se garantiza una reunión productiva y bien organizada.

Puntualidad:

- Comenzar y terminar la reunión a tiempo.
- Esperar unos minutos para que todos los participantes se conecten antes de iniciar formalmente.

Introducción:

- Dar la bienvenida a los participantes.
- Recordar el objetivo de la reunión y revisar la agenda.

Etiqueta de Comunicación:

- Mantener los micrófonos en silencio cuando no se esté hablando.
- Usar la función de levantar la mano o el chat para pedir la palabra.
- Hablar con claridad y no interrumpir a otros.

Moderación:

- Designar a un moderador para dirigir la reunión y asegurar que todos los temas de la agenda sean cubiertos.
- Controlar el tiempo asignado a cada tema.

Participación:

- Fomentar la participación activa de todos los asistentes.
- Asegurarse de que cada participante tenga la oportunidad de expresar sus opiniones.

Tomar Notas:

- Designar a alguien para tomar notas y registrar los acuerdos y tareas asignadas.
- Resumir las decisiones y las próximas acciones al final de la reunión.

6.3. Después de la Reunión

La fase posterior a la reunión es fundamental para asegurar que las decisiones tomadas y las tareas asignadas se implementen eficazmente. Después de la reunión, es crucial distribuir las minutas detalladas, incluyendo un resumen de los puntos discutidos, las decisiones tomadas y las responsabilidades asignadas con sus respectivos plazos. Además, se debe realizar un seguimiento continuo de las tareas para garantizar su cumplimiento y mantener a todos los participantes informados sobre el progreso. Esta etapa también incluye la evaluación de la reunión y la recopilación de retroalimentación para mejorar futuras sesiones, asegurando un ciclo continuo de mejora y eficiencia en las reuniones virtuales.

Distribución de actas o ayudas de memoria:

- Enviar el acta o ayuda de memoria de la reunión con un resumen de lo discutido, decisiones tomadas y tareas asignadas.
- Incluir fechas límite y responsables para cada tarea.

Seguimiento:

- Dar seguimiento a las tareas asignadas y verificar el progreso.
- Planificar reuniones de seguimiento si es necesario.

Evaluación:

- Solicitar retroalimentación sobre la reunión para identificar áreas de mejora.
- Ajustar el protocolo basado en la retroalimentación recibida.

6.4. Consejos Adicionales

Además de seguir las directrices establecidas en cada fase del protocolo, es importante tener en cuenta algunos consejos adicionales para optimizar la experiencia y efectividad de las reuniones virtuales. Estos consejos incluyen preparar un entorno adecuado y libre de distracciones, mantener un vestuario profesional y familiarizarse con todas las funciones y herramientas disponibles en la plataforma de reunión.

También es beneficioso establecer normas claras de participación, como el uso del chat para preguntas y comentarios, y la práctica de la cortesía y el respeto mutuo

en todo momento. Al incorporar estas recomendaciones, se puede fomentar un ambiente más productivo, inclusivo y profesional, contribuyendo significativamente al éxito de las reuniones virtuales.

Entorno adecuado: Elegir un lugar tranquilo y bien iluminado para la reunión, evitando interrupciones o distracciones. Si tiene niños pequeños, mascotas u otras posibles distracciones, tome las medidas necesarias para asegurar un ambiente propicio y concentración durante la reunión.

- **Vestuario:** vestir de manera adecuada y profesional, acorde a la naturaleza de la reunión.
- **Uso de Tecnología:** familiarizarse con las funciones avanzadas de la plataforma de la reunión (compartir pantalla, grabar, etc.) y tener un plan B en caso de fallos técnicos.

“Adoptar este protocolo ayudará a mejorar la eficacia y eficiencia de las reuniones virtuales, garantizando que sean productivas y profesionales”.

7. Estrategias de comunicación

Para asegurar que el protocolo de reuniones virtuales sea ampliamente conocido y adoptado por todos los servidores de la Unidad, se implementarán los siguientes mecanismos para su socialización:

Sesiones de formación y capacitación:

- Jornadas de socialización: sesiones de capacitación interactiva para explicar el protocolo, donde se puedan discutir preguntas y aclarar dudas. Estas sesiones pueden ser presenciales o virtuales, dependiendo de la situación.
- Materiales de formación: como presentaciones, videos tutoriales y guías rápidas, que resuman los aspectos clave del protocolo y cómo aplicarlos en la práctica.

Comunicación Interna:

- Boletines: incluir artículos y resúmenes sobre el protocolo en boletines internos, destacando su importancia y los beneficios de su implementación.
- Correos electrónicos y anuncios: correos electrónicos para todos los servidores con información sobre el protocolo y enlaces a los recursos relevantes, como el documento completo y materiales de capacitación.

Integración en Procesos y Herramientas:

- Formalización del protocolo: incluir el protocolo en los documentos del Sistema de Gestión Institucional – SGI e incluirlo en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI, asegurando que todos los servidores tengan fácil acceso a esta información.

Apoyo de la alta dirección:

- Capacitación de Líderes: Involucrar a la alta dirección y líderes de procesos en la formación sobre el protocolo, para que puedan apoyar y promover su adopción en sus respectivos equipos.
- Responsable del protocolo: Designar al líder del proceso de Gestión de Comunicaciones como facilitador institucional para apoyar a los equipos de trabajo en la comprensión del documento, facilitando la aplicación de las directrices establecidas.

Retroalimentación y ajustes:

- Encuestas de retroalimentación: se podrán realizar encuestas entre los servidores para obtener su opinión sobre el protocolo y sugerir mejoras. Utilizar esta retroalimentación para ajustar y afinar el protocolo según sea necesario.
- Sesiones de revisión: se podrán organizar reuniones periódicas para revisar el protocolo, discutir su efectividad y realizar ajustes basados en la experiencia y el feedback recibido.

Accesibilidad y visibilidad:

- Publicación del documento: se publicará el documento en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI y en la página web de la Unidad, para asegurar su disponibilidad.
- Recordatorios y actualizaciones: se podrán enviar recordatorios periódicos y actualizaciones sobre el protocolo para mantenerlo presente por parte de los servidores para asegurar su cumplimiento continuo.

Implementando estos mecanismos, se puede garantizar que el protocolo de reuniones virtuales sea bien entendido, aceptado y seguido por todos los servidores de la Unidad, promoviendo una cultura de eficiencia y profesionalismo en las reuniones virtuales.

8. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones

9. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2024-06-27	1	TS-0533	Elaboración del documento.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Profesional especializado
Revisión	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Ángulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional
Nombre:	Karime Yamhure Hurtado
Cargo:	Profesional especializado
Nombre:	Lizeth Betzaida Martínez Pereira
Cargo:	Profesional universitario
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Ángulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional