



Protocolo

Reuniones virtuales

Contenido

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

1. Introducción

Las reuniones virtuales constituyen una herramienta fundamental para la coordinación, la comunicación y el desarrollo de las actividades de la Unidad. Su adecuada planificación y ejecución contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, optimiza el uso del tiempo y facilita la participación de los servidores y demás actores involucrados.

Con el fin de promover reuniones organizadas, efectivas y orientadas a resultados, el presente protocolo establece lineamientos para su preparación, desarrollo y seguimiento, así como buenas prácticas relacionadas con la participación, la comunicación, el uso de herramientas tecnológicas y el registro de compromisos.

Estas directrices son aplicables a todos los servidores de la Unidad que participen en reuniones virtuales, ya sea como organizadores, moderadores o asistentes, y buscan fortalecer las prácticas de colaboración, comunicación y gestión institucional.

2. Objetivo

Establecer lineamientos y buenas prácticas para la planificación, desarrollo y seguimiento de las reuniones virtuales en la Unidad, mediante la definición de pautas para su organización, participación, comunicación y gestión de compromisos, con el fin de promover reuniones eficientes, productivas y orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. Ámbito de la aplicación

El presente protocolo de reuniones virtuales es aplicable a todas las reuniones organizadas y desarrolladas en el marco de las actividades de la Unidad, independientemente de su naturaleza, propósito, duración o número de participantes. Comprende los diferentes contextos, modalidades y niveles de interacción institucional que requieran el uso de herramientas de comunicación virtual, incluyendo:

Tipos de Reuniones:

- **Reuniones de equipo:** Comprenden tanto reuniones programadas como encuentros no planificados entre los integrantes 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:

- **Plataformas de comunicación virtual:** La Unidad utiliza oficialmente Microsoft Teams para la realización de reuniones virtuales. No obstante, cuando estas sean convocadas u organizadas por otras entidades, podrán utilizarse plataformas como Zoom, Google Meet, Webex, entre otras, de acuerdo con las condiciones establecidas por la entidad convocante.
- **Herramientas complementarias:** Se podrán utilizar herramientas de gestión y colaboración que faciliten el desarrollo de las reuniones y el seguimiento de las actividades, tales como aplicaciones para la gestión de proyectos, toma de notas, intercambio de documentos, almacenamiento en la nube y otras soluciones digitales disponibles para la Unidad.

4. Excepciones

Este protocolo no aplica a los siguientes espacios:

- **Comunicaciones informales:** Interacciones espontáneas o de carácter casual entre los servidores que, por su naturaleza, no requieren la estructura ni las formalidades propias de una reunión.
- **Eventos sociales virtuales:** Actividades de carácter social organizadas por la Unidad que no estén orientadas al desarrollo de actividades laborales ni al cumplimiento de un propósito relacionado con el trabajo.

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:** Relación de los temas que serán abordados durante una reunión, incluyendo, cuando corresponda, los tiempos previstos y los responsables de su presentación.
- **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.
- **Invitación a la reunión:** Comunicación dirigida a los participantes convocados a una reunión virtual, en la que se proporciona información relevante para su participación como la fecha, hora, plataforma y enlace de acceso, así como el propósito y la agenda de la reunión.
- **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.
- **Registro de reunión:** Documento que contiene los principales temas tratados, decisiones adoptadas y compromisos establecidos durante una reunión. Puede formalizarse mediante acta o ayuda de memoria.

- **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

La organización y realización de reuniones virtuales requiere una planificación adecuada y la aplicación de pautas que permitan garantizar una comunicación clara, ordenada y efectiva. Para facilitar su adecuado desarrollo, el presente protocolo establece directrices y buenas prácticas aplicables a las diferentes etapas de la reunión, desde su preparación y convocatoria hasta su realización y seguimiento posterior. A continuación, se presentan los lineamientos que orientan cada una de estas etapas:

6.1. Antes de la reunión

La preparación de la reunión es fundamental para garantizar su adecuado desarrollo y el cumplimiento de los objetivos definidos. Para ello, se deberán considerar los siguientes aspectos:

Planeación de la reunión

- Definir el propósito y los objetivos de la reunión, asegurando que respondan a una necesidad específica y puedan abordarse dentro del tiempo previsto.
- Elaborar y compartir una agenda con los temas a tratar y el tiempo estimado para cada uno.

Convocatoria y documentación

- Enviar la invitación con suficiente anticipación, incluyendo la fecha, hora, plataforma de reunión y enlace de acceso.
- Indicar los documentos, materiales o información que deban revisarse previamente.
- Compartir la documentación necesaria para facilitar la preparación y participación de los asistentes.

Preparación técnica

- Familiarizarse con las funciones de la plataforma que se utilizarán durante la reunión.
- Verificar el correcto funcionamiento del equipo, la conexión a internet, la plataforma de reunión y los dispositivos de audio y video.
- Utilizar el fondo institucional, de conformidad con lo establecido en el Manual de Identidad Visual.
- Cerrar o silenciar aplicaciones y notificaciones que puedan generar interrupciones o exponer información no relacionada con la reunión.
- Verificar la disponibilidad de los archivos, enlaces o presentaciones que se utilizarán durante la sesión.
- Contar, cuando sea necesario, con alternativas ante posibles fallas técnicas, como una conexión a internet o un dispositivo de respaldo.

6.2. Durante la reunión

Durante la reunión se deberá desarrollar la agenda prevista, promover una participación ordenada y hacer un uso eficiente del tiempo, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. Asimismo, deberán registrarse las principales decisiones, acuerdos y compromisos, indicando los responsables y plazos de cumplimiento cuando corresponda.

Puntualidad

- Iniciar y finalizar la reunión de acuerdo con los horarios establecidos.
- Ingresar con suficiente antelación para verificar aspectos técnicos y estar preparado para el inicio de la sesión.
- Considerar un margen breve para facilitar la conexión de los participantes, sin afectar el horario previsto.

Apertura de la reunión

- Presentar el propósito, los objetivos y la agenda de la reunión.

- Informar, cuando corresponda, las pautas de participación y los resultados esperados.

Participación y comunicación

- Mantener un entorno adecuado para la participación, minimizando interrupciones y distracciones.
- Mantener el micrófono en silencio mientras no se intervenga y utilizar las herramientas de la plataforma para solicitar la palabra.
- Expresar ideas de manera clara, respetuosa y pertinente, respetando los turnos de intervención.
- Mantener una actitud de escucha activa y favorecer una participación equilibrada entre los asistentes.
- Conservar una presentación personal y un entorno visible acordes con el carácter profesional de la reunión.

Moderación

- Designar un moderador, cuando corresponda, para orientar la reunión, gestionar el tiempo y facilitar la participación de los asistentes.
- Mantener el enfoque en los temas previstos y realizar recapitulaciones cuando sea necesario para facilitar la toma de decisiones y la definición de compromisos.

Registro de acuerdos y compromisos

- Designar, cuando corresponda, un responsable de registrar los temas tratados, las decisiones adoptadas y los compromisos definidos.
- Identificar claramente los responsables, entregables y plazos de cumplimiento.
- Realizar un breve resumen de los acuerdos y acciones definidas al cierre de la reunión.
- Conservar los registros de la reunión de acuerdo con las disposiciones de gestión documental aplicables en la Unidad.

6.3. Después de la reunión

La etapa posterior a la reunión tiene como propósito asegurar el seguimiento de los acuerdos y compromisos establecidos. Para ello, se deberá elaborar y compartir el registro correspondiente, realizar seguimiento a las actividades definidas y promover la mejora continua mediante la evaluación de su desarrollo.

Distribución de actas o ayudas de memoria:

- Elaborar y enviar el acta o ayuda de memoria de la reunión, según corresponda, incluyendo un resumen de los principales temas tratados, las decisiones adoptadas y los compromisos establecidos.
- Registrar de manera clara los compromisos, responsables y fechas o plazos definidos para su cumplimiento.
- Compartir el documento con los participantes y demás personas que deban conocer los acuerdos, dentro de un plazo oportuno posterior a la reunión.
- Cuando corresponda, solicitar la revisión o validación de los participantes antes de dar por finalizado el registro.

Seguimiento:

- Realizar seguimiento a los compromisos y tareas establecidos durante la reunión, verificando su avance y cumplimiento dentro de los plazos acordados.
- Mantener informados a los responsables y participantes pertinentes sobre el estado de los compromisos y las situaciones que puedan afectar su cumplimiento.
- Identificar oportunamente retrasos, dificultades o requerimientos que requieran atención o gestión adicional.
- Programar reuniones o espacios de seguimiento cuando sea necesario para revisar avances, resolver situaciones pendientes y establecer nuevas acciones.

Evaluación:

- Recopilar, cuando sea pertinente, la retroalimentación de los participantes sobre el desarrollo de la reunión, con el propósito de identificar fortalezas, dificultades y oportunidades de mejora.
- Analizar las observaciones recibidas para determinar ajustes que permitan optimizar la organización, conducción y seguimiento de futuras reuniones virtuales.
- Incorporar, cuando corresponda, las mejoras identificadas en las prácticas de gestión de reuniones y, de ser necesario, actualizar el presente protocolo.

7. Seguridad de la información y confidencialidad

Los servidores de la Unidad deberán garantizar la protección de la información a la que accedan, conozcan o gestionen durante el desarrollo de reuniones virtuales, de conformidad con las políticas institucionales de seguridad de la información, las disposiciones legales aplicables y los compromisos de confidencialidad suscritos con la Entidad al momento de su vinculación y en sus respectivas renovaciones.

En el desarrollo de las reuniones virtuales, los participantes deberán:

- Utilizar la información compartida únicamente para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades institucionales.
- Abstenerse de divulgar, compartir o utilizar información clasificada, reservada o confidencial con personas no autorizadas.
- Verificar previamente la identidad y pertinencia de los participantes convocados cuando se trate información sensible o de acceso restringido.
- Evitar la visualización o divulgación involuntaria de información personal o institucional clasificada o reservada, cuando se comparte pantalla.
- Proteger los documentos, enlaces de acceso, archivos y demás recursos utilizados durante la reunión, evitando su distribución no autorizada.
- Dar cumplimiento a las disposiciones sobre tratamiento de datos personales establecidas en la normatividad vigente y en las políticas institucionales.

Las obligaciones de confidencialidad y protección de la información se mantendrán vigentes durante la vinculación del servidor con la Entidad y con posterioridad a su terminación, en los términos establecidos en la normatividad aplicable y en los acuerdos suscritos con la Unidad.

8. Estrategias de comunicación

Con el fin de promover el conocimiento y la aplicación del presente protocolo, la Unidad implementará las siguientes acciones:

- Realizar actividades de socialización y capacitación sobre sus principales lineamientos.
- Divulgar el protocolo y los recursos de apoyo mediante los canales institucionales de comunicación.
- Mantener el documento disponible y actualizado en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional (SMGI), garantizando el acceso a su versión vigente.
- Promover su aplicación por parte de los líderes y responsables de los diferentes procesos.
- Recopilar observaciones y realizar las actualizaciones que resulten necesarias para su mejora continua.

9. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización del proceso de Gestión de Comunicaciones

10. 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.
2026-08-31	2	TS-1294	Actualización integral del Protocolo de reuniones virtuales mediante la revisión y ajuste de la introducción, objetivo, alcance, definiciones y lineamientos de las etapas de planeación, desarrollo y seguimiento de las reuniones. Se reorganizó y simplificó el contenido, eliminando redundancias y fortaleciendo las directrices relacionadas con la convocatoria, preparación técnica, participación, moderación, registro de acuerdos y seguimiento de compromisos. Asimismo, se incorporó el capítulo de seguridad de la información y confidencialidad, estableciendo responsabilidades para la protección de la información durante las reuniones virtuales, y se simplificó la estrategia de comunicación para fortalecer la socialización, consulta y actualización del protocolo a través del Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional (SMGI).

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Alejandra Salazar
Cargo:	Profesional Especializado
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Asesora
Revisión	
Nombre:	Daissy Tatiana Santos Yate
Cargo:	Asesora
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Ángulo
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional