



**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO
& REGISTRO**
La guarda de la fe pública

MANUAL PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES DE LA SNR

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Código: MP - CNEA - PO - 01 - PR - 02 - MN - 01	Versión: 01	Fecha: 03 – 12 - 2020
---	--------------------	------------------------------

EQUIPO:

RUBEN SÍLVA GOMEZ

SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO

SECRETARIO GENERAL

RICARDO GARCÍA RAMIREZ

JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

IVÁN ENRIQUE COLMENARES MORALES

COORDINADOR DEL GRUPO DE COMUNICACIONES

ELIANA HENAO RENGIFO

ANGELO GUEVARA BALLESTEROS

EQUIPO DE TRABAJO



Libertad y Orden

República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

CONTENIDO

1. Redes Sociales de la SNR.....	4
2. Seguridad en Redes Sociales	4
3. Redes Sociales de la SNR.....	5
3.1 Twitter.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 Facebook	6
3.3 Instagram	7
3.4 YouTube.....	7
4. Tipos de Publicaciones en Redes.....	7
4.1 Noticias.....	8
4.2 Tutoriales	8
4.3 Periódicas	8
5. Parrilla de contenidos	9

1. Redes Sociales de la SNR

Las redes sociales son un canal de comunicación, información e interacción con los usuarios, esto último da la posibilidad de conectarse con las personas ya que muchas de sus inquietudes llegan a ser resueltas por estos medios. A través de ellas también se da a conocer la gestión de la entidad, los servicios que presta, los eventos y las noticias o novedades.

Actualmente la Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con un perfil en cuatro redes sociales diferentes. Estas son Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. Las más utilizadas y las de mayor impacto son Twitter y Facebook. La administración de los perfiles está a cargo de un único funcionario, sin embargo, se cuenta con otra persona de back up y/o reemplazo en caso de que el encargado no esté. Estas redes se administran a través de un celular institucional dispuesto para este fin, no pueden ser ejecutadas a través de celulares personales.

Es necesario dar respuesta a todos los comentarios y mensajes enviados por los usuarios, la respuesta debe darse a través de un lenguaje claro, sencillo y amable, tratando de dar solución o parte de tranquilidad al usuario. Cuando se trate de una felicitación o exaltación al trabajo de la entidad, también es importante dar una respuesta de agradecimiento.

2. Seguridad en Redes Sociales

Para dar un correcto uso a estos canales se recomienda revisar la Política de Seguridad para Redes Sociales emitida por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), así como la circular 01 de marzo de 2019 emitida por el Gobierno Nacional, en las que se definen los parámetros para una correcta gestión de las mismas.

En estas se hace énfasis a la responsabilidad que adquieren quienes administran las cuentas, y el compromiso en materia penal, administrativa y disciplinaria que acarrea esta función, ya que son los responsables no solo de los contenidos emitidos sino del control

de las cuentas (interacción con usuarios, destino de las bases de datos, violación de datos personales, y uso inadecuado de la información, entre otros.)

Siguiendo los lineamientos de la Política de Seguridad, es necesario tener una contraseña diferente por cada red social, la cual debe contener mínimo seis caracteres, con una combinación compleja que cuente con números, letras y signos de puntuación. Estas claves solo las podrá saber el administrador de las cuentas, sin embargo, se debe guardar cada contraseña en un sobre sellado. Se recomienda un sobre por cada cuenta, así mismo es necesario realizar el cambio de claves cada tres meses.

Para más información en este tema, se reitera la recomendación de revisar los documentos aquí citados.

3. Redes Sociales de la SNR

3.1 Twitter

El usuario de la entidad en esta red está verificado y su nombre es **@Supernotariado** (<https://twitter.com/Supernotariado>).

Actualmente se cuenta con 28.900 seguidores.

Este perfil se actualiza diariamente, compartiendo diferentes noticias, eventos o información de interés para los usuarios. Es posible programar publicaciones a través de la plataforma **HootSuite**, sin embargo, se recomienda dar prioridad a la publicación desde la misma red social debido a que se pueden etiquetar otras cuentas.

A continuación, se comparten las publicaciones fijas:

Viernes: En el transcurso de la tarde se dan a conocer las notarías que estarán prestando servicio el sábado. Esta información se divide por regiones y capitales, en total se publican diez tweets, cada uno con la siguiente información:

Twitter:

- **Trino uno:**
#Anuncio #NotaríasDeTurno sábado 16 de enero #Bogotá #Medellín y #Cali
- **Trino dos:**
#Anuncio #NotaríasDeTurno sábado 16 de enero RegiónAndina: #Antioquia #Boyacá #Caldas #Quindío #Risaralda #Huila #Tolima #NorteDeSantander #Santander #Cundinamarca
- **Trino tres:**
#Anuncio #NotaríasDeTurno sábado 16 de enero RegiónPacífico: #Cauca #Chocó #Nariño #ValleDelCauca, RegiónOrinoquía: #Casanare #Meta RegiónAmazónica: #Caqueta, RegiónCaribe: #Atlántico #Bolívar #Cesar #Cordoba #Magdalena #Sucre #LaGuajira

Facebook:

- #Anuncio #NotaríasDeTurno 16 de enero
- #Bogotá #Medellín #Cali
- RegiónAndina: #Antioquia #Boyacá #Caldas #Quindío #Risaralda #Huila #Tolima #NorteDeSantander #Santander #Cundinamarca
- RegiónPacífico: #Cauca #Chocó #Nariño #ValleDelCauca
- RegiónCaribe: #Atlántico #Bolívar #Cesar #Cordoba #Magdalena #Sucre #LaGuajira
- RegiónOrinoquía: #Casanare #Meta
- RegiónAmazónica: #Caqueta

Se recomienda cambiar anualmente el diseño de esta plantilla. Así mismo, en diciembre se debe generar una alusiva a la época del año.

3.2 Facebook

En esta red social la entidad posee una fan page verificada, que se llama **Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia** (<https://www.facebook.com/superintendenciadenotariadoyregistrodecolumbia/>).

Actualmente se cuenta con 13.613 'me gusta' y 15.995 seguidores.

Normalmente, en este perfil se publica la misma información que en Twitter. Sin embargo, es recomendable que la periodicidad y horarios sea diferente. Es posible realizar publicaciones programadas a través de la aplicación Business Suite de la misma red social o a través de **HootSuite**.

3.3 Instagram

Esta red social también se encuentra verificada, el nombre del perfil es **Supernotariado** (<https://www.instagram.com/supernotariado/>).

Actualmente se tienen 3.121 seguidores.

Esta red se actualiza de acuerdo a la realización de eventos, videos institucional y noticias de interés general. Es recomendable publicar por lo menos una historia diaria y cuando sea pertinente con direccionamiento a la página web.

3.4 YouTube

Esta red social se identifica con el usuario **Supernotariado** (<https://www.youtube.com/user/Supernotariado>).

Actualmente se cuenta con 1910 suscriptores.

Esta cuenta se actualiza cada vez que se realizan videos institucionales.

4. Tipos de publicaciones en redes:

En las redes sociales de la SNR se manejan diferentes publicaciones que se clasifican de la siguiente manera:

4.1 Noticias

Se consideran publicaciones de tipo noticiosas las entregas de títulos; la prestación de nuevos servicios o cambios en los mismos; la expedición de normatividad relevante o de interés para la ciudadanía; eventos especiales; entre otros.

Para este tipo de publicación se utilizan los numerales **#LaSNRTeInforma**. Para las entregas de títulos se hará uso de **#LegalmentePropietarios**, además de los empleados durante ese día.

4.2 Tutoriales

Se refiere a las publicaciones sobre el paso a paso o la explicación para acceder a los diferentes servicios que se prestan en la SNR, las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, las notarías, las curadurías y los gestores catastrales. También se realizan videos explicando términos que son de uso frecuente, pero pueden ser difíciles de entender, como, por ejemplo, falsa tradición, título de propiedad, entre otros.

Para estas publicaciones se hace uso de los hashtags **#ABCDeSupernotariado**.

4.3 Periódicas

Estas son las publicaciones que se realizan con cierta frecuencia, como las que se explicaron anteriormente, las notarías de turno. En estos se hace uso del hashtag **#Anuncio #NotaríasDeTurno**.

Eventos conjuntos o alianzas con otras entidades: Como su nombre lo indica, hace referencia a los eventos que realiza o en los que participa la SNR con otras entidades. La mayoría de estos eventos se llevan a cabo con el Ministerio de Justicia y el Gobierno Nacional. Para estas publicaciones se hará uso de los hashtags promovidos durante el evento.

5. Parrilla de contenidos

Una vez se conozca la publicación que se deberá difundir por las redes sociales, se realiza una parrilla con los contenidos que se subirán a Twitter y Facebook. En esta se desarrollan el trino, el copy de la pieza en caso de que se realice, y se especifica si requiere o no apoyo de diseño. Es importante explicar al diseñador el tipo de imagen que se necesita.

@Supernotariado			
No.	Pieza	Trino propuesto	Requiere apoyo diseño
1	Aquitania cuenta con Notaría Única, de tercera categoría, desde el año 1980.	#AquitaniaConstruye En este municipio @Supernotariado ejerce inspección, vigilancia y control a servicios notariales desde 1980, ofreciendo seguridad jurídica en la guarda de la fe pública.	si
2	Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sogamoso abarca municipios de Aquitania, Cultiva, Firavitoba, Gameza, Iza, Labranzagrande, Mongua, Monguí, Nobsa, Pajarito, Pesca, Topaga y Tota.	#AquitaniaConstruye @Supernotariado dispone de Orip de Sogamoso para comprensión de Círculo Registral de 14 municipios boyacenses, incluido Aquitania.	si
3	Con la #UnidadMóvilSNR recorremos el país, ofreciendo asesorías sin costo sobre formalización, registro y saneamiento de la propiedad.	En #AquitaniaConstruye la @Supernotariado realizó una visita con la #UnidadMóvilSNR atendiendo a más de 130 ciudadanos en asesorías en formalización y saneamiento de la propiedad.	si
4	En Aquitania, y departamento de Boyacá, la SNR vela por cumplimiento de trámites registrales de acuerdo a la ley y en beneficio de la ciudadanía.	#AquitaniaConstruye Garantizamos servicio público registral, atendiendo necesidades de más de 700 mil predios en todo el departamento de Boyacá.	si

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
GDE - GD - PR - 04 - M - 01	01	08/10/2020	Por solicitud del proceso 08/10/2020 se crea este manual, dando un Mejoramiento a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ		APROBÓ		Vo. Bo Oficina Asesora de Planeación	
Angelo Guevara Ballesteros	Facilitador de calidad.	Iván Colmenares Morales	Coordinador Grupo de Comunicaciones	Juan Carlos Torres Rodríguez	Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Fecha: 08/10/2020		Fecha: 08/10/2020		Hadder Leonardo Aguirre	Enlace OAP
				Fecha: 03/12/2020	