 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
	PROCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Versión: 1
		Fecha: 09/Sept./2025

INTRODUCCIÓN

En momentos de crisis, la comunicación cumple un papel fundamental, pues se consolida como la herramienta que permite blindar la reputación de la entidad. De ahí nace la necesidad de establecer el procedimiento para comunicarse en estos casos, de manera eficiente y transparente con los grupos de interés.

El fin es orientar a todos los involucrados, de tal forma que sepan cómo afrontar y proceder asertivamente ante cualquier evento que tenga el potencial o que se haya convertido en una crisis.

OBJETIVO


Precisar los lineamientos que determinarán el manejo de las comunicaciones de crisis y proporcionarán una línea lógica al equipo directivo y al Grupo de Comunicaciones de la SNR, para que, en momentos difíciles, analicen y gestionen la situación problemática.

ALCANCE

El Protocolo para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis debe ser apropiado y aplicado, sin excepción, por el talento humano de la Superintendencia. Directivos, funcionarios y contratistas son responsables de velar por la protección de la imagen institucional y de garantizar que el proceso de comunicación entre la entidad y sus grupos de valor externos e internos sea asertivo, eficiente y eficaz.

GLOSARIO

- Crisis. Resultado de un conjunto de acciones que no responden a la cotidianidad y que crean, en los ciudadanos, los usuarios y otros actores interesados, una percepción negativa o de incertidumbre sobre algún aspecto específico de la entidad.
- Comunicación verbal. Ejercicio comunicativo que se produce sobre la base del diálogo, la discusión y la palabra.
- Fuente de información. Personas, grupos o documentos de los que se obtiene la información.
- Identidad corporativa. Manifestación física de la marca de una organización. Está compuesta por las variables gráfica y conceptual.
- Imagen corporativa. Representación de la identidad de la organización en la mente del público.
- Interés público. Bienestar general o beneficio para el público como un todo, en contraste con los intereses particulares de una persona o un grupo. El término refleja intereses que pertenecen a

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
		Versión: 1
	PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Fecha: 09/Sept./2025

todos, independientemente de su estatus o su posición, y que requieren de acciones para protegerlos.

MARCO LEGAL


- En 2015, la Superintendencia de Notariado y Registro adoptó la Política y Estrategia de Comunicaciones de la SNR, para que fuera aplicada por el talento humano de la entidad.
- En 2015, fue emitido el Decreto 1078 de 2015, el cual regula el sector de las TIC, incluido el uso de internet por parte de las entidades del Estado. Este decreto establece las normas generales para la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el sector público.
- En 2018, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 612, fijó las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción de cada una de las instituciones del Estado. Así mismo, incluyó el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI), definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como el artefacto que se utiliza para expresar la estrategia de TI.
- En 2019, la Ley 1978 estableció que el Estado debe garantizar la promoción de los contenidos multiplataforma de interés público, en los niveles nacional y regional, para contribuir a la participación ciudadana y, en especial, a la promoción de los valores cívicos; el reconocimiento de las diversas identidades étnicas, culturales y religiosas; la equidad de género; la inclusión política y social; la integración nacional; el fortalecimiento de la democracia y el acceso al conocimiento. Esto, a través de la radiodifusión sonora y la televisión pública, y el uso de nuevos medios públicos con mecanismos multiplataforma.
- En 2019, el Gobierno Nacional, basado en los Artículos 21 y 29 del Decreto 179, impartió una serie de recomendaciones para la ejecución de buenas prácticas en el manejo de las redes sociales de las entidades y los servidores públicos de la Rama Ejecutiva del orden nacional.

PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS

Se considera como crisis cualquier cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso, una situación o la manera en que estos son apreciados. Este concepto incluye aquellos hechos que atentan contra la imagen, la operatividad, la prestación del servicio y la reputación de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Los factores desencadenantes pueden variar desde causas extremas, hasta muy leves:

- Atentados
- Cambios políticos

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
	PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Versión: 1
		Fecha: 09/Sept./2025

- Declaraciones oficiales
- Desastres naturales
- Errores humanos
- Errores técnicos
- Pandemias
- Rumores

Bajo circunstancias específicas, estos acontecimientos pueden preverse. En esos casos, es factible hacer un mapeo de riesgos. Sin embargo, hay ocasiones en las que no es posible determinarlos y, por el contrario, aparecen de manera imprevista.

De ahí la importancia de definir los probables escenarios de crisis. Para ello, es clave revisar de forma permanente la matriz de riesgos institucionales que la Oficina Asesora de Planeación de la SNR actualiza, año tras año, con los líderes de los procesos institucionales.

1. Indicadores de crisis


Antes de definir y ejecutar el plan de choque para atacar la crisis, es importante evaluar si se trata o no de un hecho que esté atentando contra el desempeño, la estabilidad o la imagen de la Superintendencia de Notariado y Registro. Esto implica establecer la afectación, razón por la cual es imperativo revisar los indicadores de crisis.

- Alcance. Determinar la cobertura de los medios de comunicación y el tono, así como la difusión que se le ha dado al suceso. Esto, además de evaluar los cuestionamientos de las audiencias externas (ciudadanía, líderes de opinión, grupos de interés) en redes sociales u otros escenarios.
- Responsabilidad. Identificar el grado de responsabilidad de la SNR y los asuntos negativos que se puedan anticipar como resultado de la crisis.
- Severidad. Precisar el número de grupos de interés que puedan ser afectados por la crisis.
- Validez. Evaluar la credibilidad de las fuentes de información.

2. Cómo actuar

En caso de que la Supernotariado se enfrente a una coyuntura que ponga en juego el buen nombre de la entidad, deben ejecutarse los lineamientos dispuestos en el Protocolo para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis.

Para comenzar, es necesario conformar una comisión encargada de gestionar y responder a la situación de crisis. Dicha comisión debe estar integrada por:

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
		Versión: 1
	PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Fecha: 09/Sept./2025

- Superintendente de Notariado y Registro
- Asesor de Despacho delegado por el Superintendente
- Jefe de Oficina Asesora Jurídica
- Líder de área afectada por la crisis
- Coordinador de Grupo de Comunicaciones


Las funciones de esta comisión de crisis son:

- Reunir la información relacionada con el hecho
- Definir la estrategia de respuesta
- Ejecutar la estrategia
- Evaluar los resultados

Este equipo interdisciplinario es el encargado de establecer y liderar el cumplimiento de las pautas para contrarrestar la situación, con el apoyo permanente del Grupo de Comunicaciones de la SNR, responsable de responder, con contundencia y oportunidad, a los requerimientos de la alta dirección y de los demás integrantes de la comisión.

Así mismo, es fundamental que la gestión de la crisis incluya acciones puntuales como:

- Reaccionar con rapidez
- Asumir el control
- Entender y definir la magnitud de la situación
- Tener claro el qué, el quién, el cómo, el cuándo, el dónde, el para qué y el porqué de la crisis
- Comprender quién está detrás del hecho y cuál es su interés
- Determinar la hoja de ruta
- Definir si el Superintendente asume la vocería o si la delega
- Establecer los mensajes y las acciones, de forma clara y precisa
- Analizar las implicaciones legales de cada decisión
- Fijar la línea de los pronunciamientos, la cual depende del Despacho del Superintendente
- Manejar un lenguaje propositivo, que dé a conocer las medidas y la posible solución
- Mostrar hechos, decir la verdad y nunca mentir
- Hablar y defenderse de los ataques

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
		Versión: 1
	PROCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Fecha: 09/Sept./2025

- No contestar cuando se trate de rumores irrelevantes o situaciones hipotéticas
- No especular
- Tomar la iniciativa de invitar y atender a los medios
- Hacer un monitoreo de medios permanente y suministrar esta información al Superintendente
- Estar en contacto directo con los aliados y las audiencias externas involucradas
- Informar a las audiencias internas

2.1. Máximas para el manejo de una crisis


Ante cualquier situación de crisis, sea cual sea su índole, es importante que la entidad:

- Admita la culpa si la hay
- Clarifique y corrobore la situación
- Muestre un rostro humano
- Ofrezca soluciones
- Se comprometa con actuaciones
- Sea breve y concisa

2.2. Qué no hacer

La entidad debe evitar acciones como:

- Aceptar que todo el mundo actúe como vocero
- Acusar a otras entidades u otras personas
- Crear una noticia donde no la hay
- Dejar que otra fuente informe u omita la posición de la SNR
- Formar juicios por indicios u observaciones
- Hacer falsas promesas
- Infundir emociones
- Magnificar el problema
- Restar importancia a la situación

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
		Versión: 1
	PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Fecha: 09/Sept./2025

2.3. Otras recomendaciones

Por último, en casos de crisis es importante:

- Actualizar con frecuencia la información
- Comunicar de inmediato al público objetivo
- Mantener informado al público interno
- Priorizar en el discurso institucional la solidaridad con los afectados y la solución del problema
- Proyectar una actitud amable y sincera

3. Crisis digital


La crisis digital se puede desatar por acusaciones, falta de información, quejas o reclamos sobre el servicio prestado por la Superintendencia de Notariado y Registro. Un mensaje de inconformidad o una acusación emitida desde un perfil con gran volumen de seguidores es suficiente para provocar la situación problemática.

Para tales casos, este es el procedimiento que debe adoptarse:

- El community manager reporta el hecho al coordinador del Grupo de Comunicaciones de la SNR.
- El Grupo de Comunicaciones de la SNR evalúa el acontecimiento y su complejidad, y determina el camino, si la situación es delicada.
- El Grupo de Comunicaciones de la SNR, con el apoyo del área pertinente y el visto bueno de la alta dirección, define la estrategia de contraataque o respuesta efectiva al mensaje o la acción negativa. El fin es desviar o revertir el suceso.
- El community manager procede con la publicación de los mensajes y los productos definidos.
- El Grupo de Comunicaciones de la SNR hace seguimiento y define si es necesario continuar o finalizar la estrategia de contraataque o respuesta.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Política Institucional de Comunicación Estratégica
- Manual de Identidad Visual
- Protocolo de Comunicaciones
- Protocolo de Identidad Visual

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 004
		Versión: 1
	PROCOLO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS	Fecha: 09/Sept./2025

- Protocolo de Páginas Electrónicas y Redes Sociales

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
AC-PT-004	1	09/Sept./2025	Se hace necesario ajustar y crear la documentación en el marco del fortalecimiento institucional, con el fin de alinearla al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la entidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLÓGICA	VB OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
Mónica Medina Hernández	Carlos Alberto Castro Franco	Sandra Milena Niño Camacho Heyner Carrillo Romero	Santiago Campo Victoria
Profesional especializada 19 Grupo de Comunicaciones	Asesor 1020-11 Líder Grupo de Comunicaciones	Profesionales Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de OAP	Jefe de Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 26 de Agosto de 2025	Fecha: 09 de Septiembre de 2025	Fecha: 09 de Septiembre de 2025	Fecha de aprobación: 09 de Septiembre de 2025