 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
	PROCOLO DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha: 09/Sept./2025

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Notariado y Registro, al igual que los demás organismos del Estado, tiene la obligación de hacer públicas sus actuaciones, de cara a los ciudadanos. Esta tarea se materializa en la medida en la que existan canales efectivos, además de estrategias y herramientas de comunicación que permitan divulgar la oferta institucional, facilitar el acceso a la información, mostrar resultados, rendir cuentas y visibilizar la gestión de la entidad.

OBJETIVO


Garantizar la acertada gestión de las comunicaciones externas e internas de la SNR, sobre la base de los objetivos misionales y las directrices que en este sentido sean emanadas por el Gobierno Nacional.

ALCANCE

El Protocolo de Comunicaciones debe ser apropiado y aplicado, sin excepción, por el talento humano de la Supernotariado. Directivos, funcionarios y contratistas son responsables de garantizar que el proceso de comunicación entre la entidad y sus grupos de valor externos e internos sea asertivo, eficiente y eficaz.

GLOSARIO


- Brief. Documento con los aspectos técnicos que establece el solicitante sobre diferentes aspectos, necesarios para desarrollar una campaña comunicativa. Suele contener puntos como: Objetivo, mensaje, público, tiempo y condiciones de obligatorio cumplimiento.
- Canal. Medio utilizado por el emisor en la transmisión del mensaje. Puede ser natural, como la relación humana sin otro medio que la propia voz (lenguaje); o artificial (mecánico o electrónico), que utiliza aparatos como el teléfono, el ordenador y el papel.
- Comunicación ascendente. Proceso comunicativo que fluye desde los rangos inferiores hasta los rangos superiores de una organización.
- Comunicación corporativa. Proceso de comunicación en el que la organización emite mensajes dirigidos a sus públicos objetivo.
- Comunicación de crisis. Tipo de comunicación que prevé los posibles daños que pueden surgir en la organización y, de ser posible, se anticipa a la solución.
- Comunicación descendente. Proceso comunicativo que fluye desde los rangos superiores hasta los rangos inferiores de una entidad.

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

- Comunicación externa. Proceso de comunicación que contribuye a la formación de una imagen pública.
- Comunicación financiera. Forma específica de comunicación que centra su atención en los recursos financieros de la organización.
- Comunicación formal. Aquella que se realiza mediante comunicados u otras herramientas oficiales. Contiene mensajes supervisados por la alta dirección.
- Comunicación informal. Aquella que se establece de forma casual y directa entre todos los niveles de una organización.
- Comunicación interna. Proceso comunicacional dirigido a todos los niveles de una institución.
- Comunicación mediática. Sesión informativa dirigida a portavoces o funcionarios de la organización, con el fin de entrenarlos para el trato con los medios de comunicación.
- Comunicación no verbal. Ejercicio comunicativo que no se produce mediante palabras. Puede tratarse de actos de comunicación a través de la mirada, la postura, la expresión, el movimiento o la apariencia física.
- Comunicación verbal. Ejercicio comunicativo que se produce sobre la base del diálogo, la discusión y la palabra.

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

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

de la radiodifusión sonora y la televisión pública, y el uso de nuevos medios públicos con mecanismos multiplataforma.

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES

Con el fin de gestionar la comunicación externa e interna de la Superintendencia de Notariado y Registro, el Grupo de Comunicaciones estableció una serie de protocolos para el manejo de la comunicación, la imagen y la información institucional producida por la entidad.

1. Comunicación externa

El interés de la SNR está centrado en acercarse a sus públicos objetivo a través de la difusión de las actuaciones administrativas, los hechos noticiosos, los servicios y el trabajo adelantado por la entidad en beneficio de los colombianos.


Buena parte de este proceso está fuertemente ligado al relacionamiento con medios, una actividad que recae en manos del Grupo de Comunicaciones de la Supernotariado, responsable de atender las solicitudes de las diferentes empresas informativas, así como los requerimientos de divulgación de toda la institución.

Para ello, son claves los criterios de confidencialidad, cuidado de imagen institucional y manejo de información, definidos por la alta dirección con la asesoría de su equipo de comunicaciones.

La organización debe, entonces, actuar sobre parámetros expresamente definidos, como el uso de un lenguaje claro, conciso, cordial, efectivo, natural y sencillo, además de inclusivo, que no desconozca las necesidades de los ciudadanos, sin distinción de capacidad física y mental, clase, color, etnia, género ni religión. Se trata de un ejercicio comunicativo que, sin excepción, debe ejecutarse a partir de las directrices previamente establecidas como parte del 'Proceso de Administración de las Comunicaciones'.

De ahí nacen las acciones relacionadas con la comunicación externa, cuya materialización corresponde al Grupo de Comunicaciones de la SNR, encargado de administrar las redes sociales, elaborar los boletines de prensa y realizar los productos audiovisuales y gráficos requeridos, en concordancia con la información, las necesidades y las solicitudes de las diferentes áreas. Siempre, sobre la base de estos principios:

- Calidad. Someter el mensaje a criterios de adecuación, objetividad, pertinencia y respeto.
- Corresponsabilidad. Conocer las normas básicas de la comunicación.
- Legalidad. Acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos.
- Participación. Dar respuesta de forma oportuna, con respeto y comentarios constructivos.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

- Respeto. Evitar cualquier comentario que pueda tener una interpretación que resulte insultante u ofensiva hacia un género, una etnia, una opción sexual, un credo, una visión política o una región del país.
- Seguridad. Manejar un protocolo que garantice la confidencialidad de las claves de acceso y de administración de contenido en los canales externos.
- Valoración. Considerar las posibles interpelaciones que el mensaje podría generar.
- Veracidad. Garantizar que la información provenga de fuentes certificadas.

1.1. Discurso institucional

La Superintendencia de Notariado y Registro debe definir y manejar un discurso institucional que contenga información, lineamientos y mensajes acordes con su misión, sus objetivos y sus actuaciones. En cada espacio y en cada momento, el ejercicio discursivo debe incluir aspectos neurálgicos del escenario en el cual se mueve la entidad, los derroteros que ha marcado y las líneas de acción del Gobierno Nacional.


Así, el discurso oficial de la Supernotariado debe construirse sobre una estructura delineada por las conductas, las ideas, las metas y los usos aceptados e implementados con carácter permanente, sistemático y uniforme.

De igual forma, debe transmitir la información precisa, con la intención clara y el tono indicado para lograr el fin: Ratificar el compromiso de la SNR con el desarrollo económico y social del país, y afianzar su imagen como la institución del Estado que día a día lucha contra la ilegalidad en la tenencia de la tierra en Colombia.

1.1.1. Mensajes clave

Mensajes principales

- La Superintendencia de Notariado y Registro está comprometida con el aseguramiento de la disponibilidad y el acceso al servicio público registral, la disposición de información confiable, la garantía de la seguridad jurídica de la propiedad inmobiliaria, la generación de valor público entre la ciudadanía, el incremento de la satisfacción del usuario y la prestación de un servicio con altos estándares de calidad.
- La Superintendencia de Notariado y Registro trabaja en el establecimiento de un sistema eficaz de organización jurídica de la propiedad, uno de los caminos para reducir el conflicto social. Esta entidad se consolida como eslabón clave en la construcción del país equitativo y en paz con el que todos los colombianos sueñan.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

Mensajes secundarios


- La Superintendencia de Notariado y Registro está comprometida con la prestación del servicio público registral en las mejores condiciones. Su labor se convierte en garantía del aporte que hace el Estado al saneamiento de la propiedad inmobiliaria en todo el país.
- La Superintendencia de Notariado y Registro garantiza el reconocimiento de los derechos constitucionales a la propiedad y la vivienda digna de la población en condiciones de vulnerabilidad. Con sus acciones, promueve la equidad y la legalidad.
- La Superintendencia de Notariado y Registro ha entregado más de 150 mil títulos de propiedad en todo el territorio nacional. El 60% de ellos ha llegado a manos de mujeres cabeza de familia, quienes los reciben como motores de alegría y prosperidad.

Mensajes adicionales

- La Superintendencia de Notariado y Registro aporta a la solución de los problemas enfrentados por aquellos colombianos que no tienen más que una carta de compraventa o una escritura sin registrar y que, por desconocimiento, se convierten en vulnerables al despojo de sus bienes inmuebles.
- La Superintendencia de Notariado y Registro es una de las entidades del Estado que avanzan por el camino de la equidad. Cuenta con un equipo humano comprometido, que rechaza la violencia en todas sus formas y reconoce la igualdad como un derecho fundamental, necesario para construir una sociedad realmente justa, menos violenta, más pacífica y altamente productiva.
- La Superintendencia de Notariado y Registro favorece el incremento patrimonial y consolida la posibilidad de que los colombianos accedan a mercados de crédito, gracias a la formalización de la propiedad inmobiliaria. Esta se traduce en inversiones a largo plazo, encaminadas al desarrollo de proyectos productivos capaces de impulsar la economía y reducir los niveles de pobreza y vulnerabilidad en el país.
- La Superintendencia de Notariado y Registro propende por la disminución de la informalidad. Esta entidad genera acciones sobre la tenencia de la tierra, que logran incidir de manera directa en las características socioeconómicas de la población.

1.2. Gestión de medios

Con la idea de garantizar una buena relación con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales, la Superintendencia de Notariado y Registro debe adoptar y mantener en el tiempo una serie de medidas.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
	PROCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

La meta es lograr la difusión mediática de mensajes institucionales claros, fidedignos, oportunos y precisos, además de fortalecer la imagen de la entidad en todos los rincones del país.


En este sentido, los contratistas y los funcionarios de la Supernotariado deben:

- Compartir con el Grupo de Comunicaciones de la SNR las razones por las cuales un medio o un periodista está interesado en acceder a información relacionada con las actuaciones de la entidad.
- Entregar la información solicitada por un medio o un periodista, de forma directa o a través de derecho de petición, en el menor tiempo posible. El escenario ideal es hacerlo antes de que se cumpla el término legalmente definido.
- Establecer contacto con medios locales, regionales y nacionales, alternativos y tradicionales, según el caso, sólo cuando sea resultado de la gestión del Grupo de Comunicaciones de la SNR, responsable de garantizar la difusión de las actuaciones institucionales de interés público.
- No entregar declaraciones ni información institucional a medios ni periodistas, sin la intervención del Grupo de Comunicaciones de la SNR.
- Promover y respetar la difusión de la información recopilada y procesada por el Grupo de Comunicaciones de la SNR, con el correspondiente VB de la dependencia encargada del tema y, de ser necesario, de la alta dirección.
- Reportar al Grupo de Comunicaciones de la SNR la intención de uno o varios medios de conseguir información, realizar entrevistas o publicar noticias relacionadas con la institución.

1.3. Impacto

Para garantizar el impacto esperado de la difusión de información institucional, a través de canales externos o en eventos públicos, es importante cumplir con varias condiciones:

- Asegurar que cualquier producto de comunicación que sea difundido, en canales externos, haya sido desarrollado y aprobado por el Grupo de Comunicaciones de la SNR.
- Garantizar que las entidades aliadas usen de forma adecuada la imagen de la Superintendencia de Notariado y Registro.
- Presentar al Grupo de Comunicaciones de la SNR, con la debida anticipación (cinco días hábiles), la solicitud de difusión de la información y el brief definido para estos requerimientos.
- Reportar oportunamente al Grupo de Comunicaciones de la SNR las acciones de interés público adelantadas por las diferentes dependencias de la entidad y entregar la información necesaria para la elaboración de los productos comunicativos correspondientes.
- Verificar que en todos los eventos públicos se utilice adecuadamente la imagen de la Supernotariado.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025


1.4. Vocería

El vocero oficial de la SNR es el Superintendente de Notariado y Registro o quien él delegue. Es la única persona autorizada para hablar en nombre de la entidad, ante medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Él y su equipo directivo, en el que se encuentra el vocero delegado, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El asesor o el coordinador del Grupo de Comunicaciones de la SNR debe acompañar, de forma permanente, al Superintendente de Notariado y Registro en todos los eventos de carácter público que sean de importancia e interés para la entidad.
- El equipo de comunicaciones debe mantener contacto constante y directo con el vocero oficial o el vocero delegado, con el fin de orientarlo y verificar el cumplimiento de los lineamientos definidos en la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**.
- El Grupo de Comunicaciones de la SNR debe realizar el acompañamiento correspondiente, antes, durante y después de cada declaración o entrevista presentada en medios por el vocero oficial o el vocero delegado.
- El vocero oficial o el vocero delegado debe difundir los mensajes que constituyen el discurso institucional, en concordancia con el evento o la noticia de interés que acapare la atención de la opinión pública en un lugar y un momento determinado.
- La corresponsabilidad de la vocería institucional es formalmente ejercida por el Grupo de Comunicaciones de la SNR, a través de los canales institucionales y las cuentas oficiales en redes sociales.
- Las solicitudes de entrevista o de información provenientes de medios o periodistas deben tramitarse, sin excepción, a través del Grupo de Comunicaciones de la SNR.
- Las columnas, las respuestas y los artículos que sean emitidos en nombre de la Superintendencia de Notariado y Registro, con destino a uno o varios medios o periodistas, deben ser revisados, corregidos y aprobados por el Grupo de Comunicaciones de la SNR. Además, deben tener el VB de la dependencia especializada en el tema objeto del documento y, de ser necesario, de la alta dirección.

2. Comunicación interna

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
	PROCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

El proceso de comunicación interna está diseñado para mantener actualizado, es decir, informado de manera clara, idónea, objetiva y oportuna al talento humano de la Superintendencia de Notariado y Registro, en relación con las actividades, los avances, los logros, las metas y las noticias institucionales.


El fin es garantizar que, en el seno de la Supernotariado, el ejercicio comunicativo que involucra a directivos, registradores, coordinadores, funcionarios, contratistas, sindicatos y proveedores sea asertivo, efectivo, fluido, interesante y pertinente.

Para conseguirlo, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Las áreas interesadas en dar a conocer información de carácter institucional que esté bajo su dominio deben enviar la solicitud correspondiente al Grupo de Comunicaciones de la SNR, con cinco días hábiles de antelación. Deben diligenciar el brief definido para estos casos.
- Las publicaciones deben indicar cuál es la dependencia encargada de la acción o la noticia difundida. Deben incluir, además, la información de contacto respectiva.
- El lenguaje empleado en los productos comunicativos debe ser cordial e inclusivo. En la Supernotariado, este ejercicio no debe dejar de lado a aquellas personas que muestren rasgos de personalidad diferentes ni a quienes presenten deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales de larga duración.
- Los contenidos deben ser concisos. Aunque deben responder al qué, el quién, el cómo, el cuándo, el dónde, el para qué y el porqué, los productos, bien sean escritos o audiovisuales, deben contener la menor cantidad de información y texto posible.
- Los mensajes institucionales deben cumplir con las características de claridad, concisión, naturalidad y sencillez. Así mismo, deben ser imparciales, veraces y respetuosos de los derechos fundamentales de terceros, particularmente, a la intimidad y el buen nombre.
- Los productos comunicativos deben ser elaborados o aprobados por el Grupo de Comunicaciones de la SNR. Además, deben ser publicados a través de los canales internos autorizados.
- El envío de los productos debe programarse de tal forma que no se haga más de uno por día ni fuera del horario laboral, salvo casos de fuerza mayor.
- El Grupo de Comunicaciones de la SNR es el encargado de determinar cuál es el momento adecuado para enviar o publicar la información. Así mismo, es el responsable de establecer si el mensaje va dirigido a todos los grupos objetivo o sólo a algunos.

2.1. Comunicación sindical

La Superintendencia de Notariado y Registro puede regular el derecho de libre expresión sindical, pero no anularlo, pues su libertad de regulación no es absoluta, tal como lo establece la Corte Constitucional.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha: 09/Sept./2025

En este sentido, es importante anotar que, si bien las organizaciones sindicales tienen derecho a exponer eventos noticiosos, planteamientos y puntos de vista relacionados con temas de interés general, como el avance de las negociaciones colectivas, le corresponde a la SNR establecer las condiciones en las cuales pueden hacerlo.

La entidad, bajo ninguna circunstancia, puede prohibirles expresar y defender sus intereses o difundir sus opiniones, pues los trabajadores tienen el derecho a conocer la posición de los sindicatos y, sobre esta base, participar y tomar decisiones informadas.

Sin embargo, las organizaciones sindicales están en la obligación de acatar todas las directrices que en materia de comunicación sean impartidas por el Grupo de Comunicaciones, a través de la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**, el correspondiente Protocolo de Comunicaciones y los demás protocolos.


Esto implica que los sindicatos, además de cumplir todos los lineamientos relacionados con el proceso de comunicación de la Superintendencia, deben:

- Evitar el envío de mensajes masivos fuera de los horarios laborales.
- Evitar el uso de lenguaje disonante en sus mensajes.
- Evitar la caricaturización o la ridiculización de directivos, funcionarios y contratistas de la entidad.
- Evitar la emisión de mensajes que ataquen, menosprecien o se burlen de las preferencias culturales, políticas, religiosas, sexuales o sociales de directivos, funcionarios y contratistas de la institución.
- Utilizar lenguaje apropiado, exento de palabras que agredan u ofendan a directivos, funcionarios y contratistas de la organización.

Si las agremiaciones sindicales incumplen uno o varios de estos parámetros, la alta dirección de la Superintendencia ordenará la suspensión parcial o total de las cuentas de correo electrónico que hayan sido empleadas para tal fin.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Política Institucional de Comunicación Estratégica
- Manual de Identidad Visual
- Protocolo de Identidad Visual
- Protocolo de Páginas Electrónicas y Redes Sociales
- Protocolo para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 001
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE COMUNICACIONES	Fecha: 09/Sept./2025

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
AC-PT-001	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