 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

INTRODUCCIÓN

Las páginas electrónicas y las redes sociales son canales de comunicación a través de los cuales la Superintendencia de Notariado y Registro tiene la oportunidad de informar, interactuar y conectar con sus públicos objetivo.

Muchas de las inquietudes de los usuarios llegan por estos medios, posicionados como una herramienta de contacto directo, que le permite a la entidad hablar de su gestión y, paulatinamente, atender las dudas, las necesidades y las sugerencias de los colombianos interesados en conocer y acceder a los servicios públicos notarial y registral.

OBJETIVO

Precisar los lineamientos que determinarán el manejo del correo institucional, la intranet, las redes sociales y la sede electrónica, a través de los protocolos definidos, y garantizarán la interacción entre la entidad y sus grupos de valor externos e internos.

ALCANCE


El Protocolo de Páginas Electrónicas y Redes Sociales debe ser apropiado y aplicado, sin excepción, por el talento humano de la Supernotariado.

Directivos, funcionarios y contratistas son responsables de velar por el buen uso de los medios de comunicación institucionales, entre ellos, el correo electrónico. Entre tanto, la Oficina de Tecnologías de la Información, el Grupo de Comunicaciones y las demás dependencias encargadas deben garantizar la adecuada gestión de la intranet y la sede electrónica.

En el caso de las redes sociales, la administración está en manos del Grupo de Comunicaciones, que debe asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.

GLOSARIO


- Audiencia. Grupo de consumidores para quienes se construye un texto mediático, así como cualquiera que esté expuesto a ese texto.
- Blog. Sitio web donde su autor publica mensajes sobre diferentes temas.

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- 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 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 todos, independientemente de su estatus o su posición, y que requieren de acciones para protegerlos.
- Prensa. Medios de comunicación responsables de recopilar información y publicar noticias.
- Producción. Proceso que agrupa todo el contenido para hacer un producto mediático. También se refiere al proceso de crear textos mediáticos.
- Redes sociales. Conexiones en línea de entidades y personas que se reúnen alrededor de un interés o una actividad común. Involucran a quienes publican sus perfiles y proveen información sobre sí mismas o sobre las demás.
- Texto. Resultado individual de la producción de los medios, tanto escritos como auditivos y visuales.
- TIC. Tecnologías de la Información y la Comunicación, que incluyen a todos los medios técnicos utilizados para manejar y facilitar la comunicación. Abarcan la telefonía y los medios de procesamiento y transmisión de audio y video.
- Valor noticioso. Criterio de noticias que determina la importancia que se le da a una historia noticiosa en un medio y la atención que la audiencia le presta. Algunos de los más importantes valores noticiosos incluyen la frecuencia, lo imprevisto, la personalización, la relevancia o la relación con el conflicto.

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.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- 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 DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES

La presencia de la Superintendencia de Notariado y Registro en internet incluye todos los activos, los contenidos, las cuentas, la información y las interacciones de la entidad en el mundo digital. Es su presentación online.

En ello radica la importancia, no sólo de crear cuentas y sitios, sino de gestionarlos de manera adecuada y aprovechar al máximo todo su potencial.

Las redes sociales y las sedes electrónicas institucionales son ideales para:

- Agilizar procesos
- Asegurar accesibilidad en todo momento y en todo lugar
- Brindar soporte de forma más flexible y dinámica
- Conocer grupos objetivo (externos e internos)
- Fortalecer imagen y aumentar visibilidad

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- Generar confianza
- Identificar necesidades de ciudadanos y usuarios (externos e internos)
- Mejorar atención gracias a la interacción

1. Correo electrónico

La Superintendencia de Notariado y Registro, mediante la Resolución 6416 de 2021, adoptó la ‘Política General del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información’, que incluye la ‘Política de Uso de Correo Electrónico’.


Sobre esta base, es importante anotar, todos los colaboradores de la SNR, sin excepción, deben saber que las cuentas de correo electrónico institucional son de uso exclusivo para el desarrollo de sus funciones. Por este motivo, ellos tienen la obligación de utilizar esta herramienta de forma adecuada.

En congruencia, la información gestionada a través de este medio es responsabilidad de cada usuario y debe cumplir con las condiciones de:

- Confidencialidad. La información no se revela ni se encuentra a disposición de individuos, organizaciones o procesos no autorizados.
- Disponibilidad. La información permanece accesible y disponible para su uso cuando lo requiera la SNR u otra entidad autorizada.
- Integridad. La información y sus métodos de proceso responden a las condiciones de exactitud y completitud.

Así mismo, los usuarios del correo electrónico institucional deben conocer y acatar todas las directrices establecidas, que son de estricto cumplimiento.

- El correo electrónico institucional no debe usarse para actividades que comprometan los activos de la información, los recursos ni la reputación de la Supernotariado.
- El envío de correos masivos a los colaboradores de la entidad se limita exclusivamente a asuntos institucionales.
- La cuenta de correo electrónico sólo debe usarse para el desempeño de las funciones asignadas por la SNR.
- La herramienta debe utilizarse de manera racional, para evitar la congestión de los servidores.
- La remisión de mensajes que vayan en contra de las buenas costumbres, las leyes o la moral y que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan actividades ilegales, como el lavado de activos, está prohibida.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- La Superintendencia de Notariado y Registro tiene la propiedad de los mensajes y la información contenida en los buzones de correo electrónico institucional.
- Las cadenas y los mensajes con contenido no institucional, de tinte político, pornográfico, publicitario, racista, religioso o sexista, y cualquier otro tipo de mensajes que atenten contra la dignidad de las personas están prohibidos.
- Los correos masivos sólo pueden ser enviados por las áreas autorizadas para ello, según el caso:
 - ✚ Despacho del Superintendente
 - ✚ Dirección de Talento Humano
 - ✚ Grupo de Comunicaciones
 - ✚ Grupo de Notificaciones
 - ✚ Sindicatos

Además, no está permitido:


- Afectar los sistemas internos o de terceros con mensajes malintencionados.
- Enviar información institucional clasificada o reservada a cuentas personales.
- Recibir y remitir información institucional a través de correos electrónicos diferentes a los asignados por la entidad.
- Utilizar la cuenta de correo institucional para actividades personales o ajenas a la entidad.

Las dependencias que requieran divulgar información de interés institucional, a través de mensajes de correo electrónico masivos, deben hacer la solicitud correspondiente al Grupo de Comunicaciones de la SNR, con cinco días hábiles de antelación.

Por último, es importante agregar que los contenidos comunicativos generados por las asociaciones sindicales deben ajustarse a todas las directrices establecidas en el Protocolo de Páginas Electrónicas y Redes Sociales y en los demás protocolos. Si bien la Supernotariado no puede coartar la libertad de expresión de los sindicatos, sí tiene la responsabilidad de establecer las condiciones que deben ser acatadas y respetadas en el ejercicio comunicativo.

2. Intranet

‘Conecta: Nuestra Red’ es el canal de comunicación interna de la Supernotariado. Se consolida como el medio oficial de la entidad con sus colaboradores (contratistas y funcionarios).

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

Los contenidos se generan a partir de la información de interés suministrada por las diferentes dependencias del Nivel Central, las cinco Direcciones Regionales y las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, que la entregan de forma oportuna al Grupo de Comunicaciones de la SNR.

Gracias a ello, la intranet ofrece al talento humano de la Supernotariado contenidos de calidad, con carácter institucional, que son presentados de manera agradable, amable, amena y amigable.


- Crónicas – Historias de vida del talento SNR
- En tu región – Noticias producidas en las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
- Foto de la semana – Imágenes inéditas de autoría de contratistas y funcionarios de la entidad
- Gestión ambiental – Asuntos medioambientales de interés general
- Noticias – Acontecimientos importantes surgidos en el seno de la SNR
- Nuestro talento humano – Información relacionada con la gestión del talento humano
- Sociales – Eventos protagonizados por las diferentes dependencias y las ORIP del país

El Grupo de Comunicaciones es el responsable de la producción y la publicación de los contenidos, siempre enfocados hacia el cliente interno, al que se debe mantener bien informado y actualizado en relación con las decisiones que lo involucran y las actividades propias del quehacer institucional.

Las pautas para la producción y la publicación en intranet son:

- La dependencia interesada en publicar presenta la solicitud correspondiente, con cinco días hábiles de antelación.
- La solicitud es evaluada por el Grupo de Comunicaciones de la SNR, que es el que determina la importancia y la urgencia de la publicación.
- El Grupo de Comunicaciones solicita a la dependencia toda la información necesaria para la elaboración del producto audiovisual, escrito o gráfico, decisión que es tomada de acuerdo con el propósito y el público objetivo.
- El producto comunicativo, que debe dar respuesta a las siete W (qué, quién, cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué), es enviado al área encargada para obtener el VB o realizar los ajustes del caso.
- El producto final, con el VB del área solicitante, se publica en la intranet y, de ser pertinente, se promociona por correo electrónico.

3. Sede electrónica

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

La sede electrónica de la Superintendencia de Notariado y Registro es uno de los medios virtuales a través de los cuales la entidad interactúa con la comunidad.

Allí se publica información relacionada con:

- Actos administrativos
- Estructura organizacional
- Gestión
- Información de interés general
- Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
- Noticias
- Políticas, protocolos y manuales institucionales
- Preguntas frecuentes
- Procesos y procedimientos
- Servicios

Esta es una puerta abierta a las dudas, las inquietudes, las necesidades y las sugerencias que en materia registral y de inspección notarial tienen los colombianos. A través de la información publicada en el sitio web, la entidad socializa y provee al usuario – visitante todas las normas y las directrices aplicables a la Superintendencia, de acuerdo con su naturaleza misional y el ordenamiento jurídico colombiano.


3.1. Administración

La administración de la sede electrónica está en manos de:

- Oficina de Tecnologías de la Información – Direccionamiento técnico y de accesibilidad
- Grupo de Comunicaciones – Direccionamiento de imagen corporativa

La actualización de los contenidos (publicación de información) es una responsabilidad compartida, que recae en las dependencias integrantes del equipo interdisciplinario encargado del direccionamiento estratégico:


- Secretaría General
- Superintendencia Delegada para el Notariado
- Superintendencia Delegada para el Registro

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- Superintendencia Delegada para la Restitución, Protección y Formalización de Tierras
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Contratación
- Dirección de Talento Humano
- Dirección Técnica de Registro
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora Jurídica
- Oficina de Atención al Ciudadano
- Oficina de Control Interno de Gestión
- Oficina de Tecnologías de la Información
- Grupo de Comunicaciones
- Grupo de Notificaciones

Estas dependencias son las encargadas de actualizar el sitio, con base en los siguientes parámetros:

- Las publicaciones de las actuaciones administrativas, operativas, procedimentales y técnicas de la SNR corresponden a la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo de Notificaciones, según el caso.
- Las publicaciones de los asuntos contractuales, de gestión del talento humano, jurídicos y de interés ciudadano, así como los estados financieros, corresponden a la Dirección Administrativa y Financiera, la Dirección de Contratación, la Dirección de Talento Humano, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Atención al Ciudadano, según el caso.
- Las publicaciones noticiosas sobre el quehacer, la gestión y el desempeño institucional son responsabilidad del Grupo de Comunicaciones. Esto incluye el cargue de boletines de prensa, galerías fotográficas, videos institucionales y campañas dirigidas a los públicos externos de la entidad.
- Las publicaciones relacionadas con informes de gestión, evaluaciones y auditorías están a cargo de la Oficina de Control Interno de Gestión.
- La publicidad de los actos administrativos y la información relacionada con la formalización de la propiedad urbana, la gestión registral y la gestión notarial está en manos de las tres Superintendencias Delegadas, según el caso.

 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- Las solicitudes de publicación de otros contenidos y de creación de categorías deben ser presentadas ante el Grupo de Comunicaciones, encargado de verificar la necesidad y la pertinencia, y de avalar o rechazar el requerimiento. La Oficina de Tecnologías de la Información, por su parte, es la responsable de adelantar el correspondiente procedimiento técnico.
- El control, la inspección y la vigilancia de la identidad visual de la Superintendencia de Notariado y Registro corresponde al Grupo de Comunicaciones.

3.2. Otras disposiciones

- Las condiciones de uso de la sede electrónica de la Superintendencia de Notariado y Registro están sujetas al ordenamiento jurídico colombiano, que incluye la normatividad determinada por la entidad.
- La sede electrónica responde a los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Los usuarios – visitantes de la sede electrónica de la SNR deben leer las condiciones de la ‘Política de Privacidad y Seguridad de la Información’, antes de iniciar su consulta. En caso de que ellos no estén de acuerdo con alguno de los lineamientos o las condiciones expuestas, deben abstenerse de ingresar, acceder o navegar por el sitio.
- La Supernotariado se acoge a la ‘Política de Tratamiento de Datos Personales’, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal que obtenga o llegare a obtener a través de la sede electrónica.
- La SNR debe velar por la confidencialidad, la seguridad, la veracidad, la transparencia, el acceso y la circulación restringida de la información que reposa en sus bases de datos, además de responder a las políticas de cookies y derechos de autor.


4. Redes sociales

Se consolidan como una ventana de difusión de las noticias locales, regionales y nacionales que se producen en el seno de la Superintendencia de Notariado y Registro y el Gobierno de Colombia.

De acuerdo con las indicaciones del orden estatal, en materia de buenas prácticas en el manejo y el uso de las redes sociales de entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, la Superintendencia de Notariado y Registro administra sus cuentas en Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X y YouTube.

A través de ellas, divulga información institucional y contenidos de interés para sus usuarios y el resto de los ciudadanos.

- Facebook – Superintendencia de Notariado y Registro de Colombia

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- Instagram – @Supernotariado
- LinkedIn – Superintendencia de Notariado y Registro
- TikTok – @supernotariado
- X – @Supernotariado
- YouTube – @supernotariado


Según la Circular 01 de 2019, emanada por la Presidencia de la República, la administración de estos canales constituye una gran responsabilidad para quienes lideran la estrategia digital de cada entidad y comprometen en materia penal, administrativa y disciplinaria a quienes la ejecutan.

En este sentido, el Grupo de Comunicaciones de la SNR es el responsable de los contenidos emitidos y, también, del control de las cuentas. Esto incluye:

- Destino de las bases de datos
- Interacción con los usuarios
- Uso inadecuado de la información
- Violación de los datos personales

Para ejecutar esta misión, la entidad, a través del Grupo de Comunicaciones, se acoge a los principios establecidos por la Presidencia de la República:

- **Calidad.** La información debe someterse a criterios de pertinencia, respeto, adecuación y objetividad. Antes de publicar algo es importante dar una lectura final para asegurarse de que el mensaje está bien expresado.
- **Corresponsabilidad.** Es fundamental conocer las normas básicas de las redes sociales. Tener claro que se está representando a una entidad y saber qué y cómo comunicar.
- **Legalidad.** La entidad debe acatar, respetar y cumplir lo establecido en la legislación vigente sobre derechos de autor, marca registrada, derechos de publicidad y otros derechos. Es necesario confirmar el origen de las fotografías, los videos y los textos, para asegurarse de que son de uso libre o tienen permiso de uso en canales del Gobierno.
- **Participación.** Debe darse respuesta a los comentarios de forma oportuna, con respeto y con comentarios constructivos, que animen a la participación. Antes de responder a un comentario es bueno preguntarse si la contestación es apropiada.
- **Respeto.** Es importante 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


 <p>Superintendencia de Notariado y Registro</p>	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

una región del país. Tampoco proceden publicaciones que afecten la imagen o la reputación de entidades o funcionarios.

- Seguridad y control. La operación de las cuentas de redes institucionales debe hacerse bajo el protocolo de seguridad y control de la SNR, de tal forma que se garantice la confidencialidad de las claves de acceso y del manejo de contenido. Se recomienda el cambio periódico de las contraseñas y asociar todas las cuentas a correos institucionales y no personales.
- Valoración del contenido. Antes de publicar algún mensaje, se deben valorar las posibles interpelaciones que este podría generar. Si bien habrá usuarios dispuestos a controvertir, criticar o incluso ofender, debe tenerse en cuenta que existe siempre la posibilidad de una respuesta respetuosa hacia quien no está de acuerdo.
- Veracidad. La información que se comparte por las redes sociales debe provenir de fuentes certificadas. Antes de publicar cualquier mensaje es indispensable preguntar: ¿Es cierto? ¿Es confiable? ¿Es verificable?

Así mismo, el Grupo de Comunicaciones de la SNR, en concordancia con lo dispuesto en la Circular 01 de 2019 emanada por la Presidencia de la República, debe acatar las siguientes recomendaciones:

- El acceso y el manejo de las cuentas en redes sociales están a cargo del Grupo de Comunicaciones de la SNR; específicamente, del contratista o del funcionario designado para cumplir este rol.
- El administrador de las redes no puede utilizar el contenido publicado por la entidad para beneficios personales o de terceros.
- El community manager de la Supernotariado no debe administrar cuentas personales en el mismo dispositivo.
- El contenido publicado en redes debe reflejar la línea gráfica del Gobierno Nacional.
- El lenguaje utilizado debe ser amigable, de fácil entendimiento y cercano a los ciudadanos.
- La entidad debe dar respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios en las redes sociales.
- La información compartida en las redes sociales de la Superintendencia de Notariado y Registro debe ser autorizada por los jefes de área, antes de ser socializada.
- La información privada y confidencial de la Supernotariado no puede ser divulgada.
- La participación del Superintendente de Notariado y Registro o de su equipo directivo en congresos, foros y otros eventos debe ser divulgada en tiempo real.
- La respuesta de la entidad a un comentario negativo nunca podrá ser agresiva, conflictiva ni grosera.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	Código: AC – PT - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025


- Las normas de derechos de autor, propiedad intelectual, privacidad y habeas data son de estricto cumplimiento.
- Las publicaciones deben ser animadas, atractivas, de fácil comprensión, didácticas y dinámicas.
- Las redes sociales de la SNR deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados con asuntos institucionales.
- Los anuncios del Gobierno Nacional, que sean trascendentales, deben ser replicados en las cuentas de la Supernotariado.
- Los canales digitales de la Superintendencia de Notariado y Registro constituyen un punto de contacto con la ciudadanía. Debe darse el trámite correspondiente a las denuncias, los reportes y los requerimientos de quienes interactúan con las redes sociales de la entidad.
- Los contenidos deben incluir fotografías, videos o cualquier herramienta de tipo audiovisual.
- Los engaños y las mentiras están vedados de las publicaciones institucionales.
- Los productos publicados por la Supernotariado, en sus cuentas de redes sociales, deben ser de carácter didáctico, informativo y noticioso.

Por último, es importante tener en cuenta que:

- La confiabilidad, la disponibilidad y la integridad, así como los daños y los perjuicios ocasionados por las publicaciones que en redes sociales hagan los colaboradores de la SNR, son responsabilidad absoluta de ellos.
- La información que sea publicada a título personal por colaboradores (contratistas o funcionarios) de la SNR, en blogs, Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, X, YouTube u otro canal digital, se considera fuera del alcance de las políticas establecidas por la entidad.
- Los mensajes deben cumplir la regla de las 7C: Claro, coherente, completo, conciso, concreto, correcto y cortés. Estas son herramientas esenciales para aumentar la eficiencia, mejorar la productividad y minimizar los malentendidos.

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 - 003
		Versión: 1
	PROTOCOLO DE PÁGINAS ELECTRÓNICAS Y REDES SOCIALES	Fecha: 09/Sept./2025

- Protocolo para el Manejo de las Comunicaciones en Situaciones de Crisis

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
AC-PT-003	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