



Superintendencia de Notariado y Registro



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Administración de las comunicaciones

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: AC – PI - 001	Versión: 1	Fecha: 08/Jul./2025
------------------------------	-------------------	----------------------------

EQUIPO DIRECTIVO

ROOSVELT RODRÍGUEZ RENGIFO
SUPERINTENDENTE DE NOTARIADO Y REGISTRO

WÍLLIAM PÉREZ CASTAÑEDA
SECRETARIO GENERAL

SANTIAGO CAMPO VICTORIA
JEFE DE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

CARLOS ALBERTO CASTRO FRANCO
LÍDER DE GRUPO DE COMUNICACIONES

MÓNICA MEDINA HERNÁNDEZ
PROFESIONAL DE GRUPO DE COMUNICACIONES

JULIO DE 2025



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es un proceso transversal, que permea todos los niveles de una institución y apunta a la generación de acciones articuladas, orientadas a promover cambios estructurales y favorecer el desarrollo social.

Consciente de ello, la Superintendencia de Notariado y Registro presenta su **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**, la cual contiene los lineamientos que deben ser conocidos, acogidos y aplicados por todas las instancias de la entidad.

En este sentido, es importante aclarar que el ejercicio comunicativo de la SNR está centrado en:

- Construir un círculo de confianza fuerte y permanente con los ciudadanos.
- Garantizar la claridad, la concisión, la naturalidad y la sencillez en su proceso comunicativo.
- Lograr la interacción efectiva y participativa con sus grupos de valor, como ejes esenciales del Estado Social de Derecho.

Así, la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**, que se ajusta a la dimensión cinco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, denominada 'Información y Comunicación', aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales sobre la base de los valores que soportan el desarrollo de sus actividades:

- Compromiso
- Diligencia
- Honestidad
- Humanidad
- Justicia y legalidad
- Respeto



A partir de dichos preceptos, la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA** determina las pautas para asegurar la fluidez y la ejecución del ejercicio comunicativo dentro y fuera de la entidad.

De forma paralela, define los criterios que deben tener en cuenta quienes actúan como voceros y los parámetros establecidos para enfrentar situaciones de crisis que atenten contra la imagen, la operatividad, la prestación del servicio y la reputación de la entidad.

Aborda, de igual manera, los lineamientos para el correcto uso de los elementos de identidad visual e imagen corporativa de la SNR, como la institución del Estado encargada de trabajar en el establecimiento de un sistema eficaz de organización jurídica de la propiedad inmobiliaria, uno de los caminos para reducir el conflicto social y construir un país equitativo y en paz.

OBJETIVO GENERAL

Definir las directrices para la gestión de las comunicaciones externas e internas de la Superintendencia de Notariado y Registro, de tal forma que el ejercicio comunicativo coadyuve al avance de los diferentes procesos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demostrar, a través de las acciones comunicativas y el discurso institucional, la calidad, la eficacia, la eficiencia y la transparencia de la gestión pública adelantada por la Superintendencia de Notariado y Registro.
- Fortalecer las capacidades comunicativas de la Supernotariado, a través de procesos y procedimientos ágiles, controlados, fluidos, seguros y sencillos, en los cuales la información sea pública y de fácil acceso, y corresponda con la actividad institucional.
- Garantizar la acertada gestión de las comunicaciones externas e internas de la entidad, sobre la base de los objetivos misionales y las directrices que en este sentido sean emanadas por el Gobierno Nacional.
- Precisar los lineamientos que determinen el manejo de la comunicación de crisis, el correo institucional, la identidad visual, la intranet, la sede electrónica, las redes sociales y la vocería institucional, a través de los protocolos definidos.



ALCANCE

Los lineamientos dispuestos en la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA** de la Superintendencia de Notariado y Registro son transversales a todas las áreas e involucran a contratistas y servidores de planta.

Esto implica que debe ser apropiada y aplicada sin excepción por el talento humano de la entidad, como responsable de garantizar que el proceso de comunicación entre la SNR y sus grupos de valor externos e internos sea asertivo.

Para ello, debe hacerse uso de los canales oficiales con los que cuenta la Supernotariado:

- Correo institucional
- Intranet
- Redes sociales
- Sede electrónica

Es importante destacar que la Oficina de Atención al Ciudadano y las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos juegan un papel fundamental. Ellas, en especial, están en la obligación de cumplir este reto, pues son las que mantienen contacto directo y permanente con los usuarios del servicio público registral y notarial.

En este sentido, dichas dependencias deben estar estrictamente alineadas con las orientaciones de la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA**, que rigen la actuación de la institución en asuntos comunicacionales.

1. Grupos de interés externos

1.1. Entidades

- Presidencia de la República
- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



Superintendencia de Notariado y Registro

- Gobernaciones
- Alcaldías
- Agencia Nacional de Tierras
- Fiscalía General de la Nación
- Instituto Geográfico Agustín Codazzi
- Unidad de Restitución de Tierras
- Unidad para las Víctimas
- Usaid
- Medios de comunicación
- Sector empresarial
- Proveedores
- ONG
- Juntas de Acción Comunal
- Juntas Administradoras Locales
- Veedurías Ciudadanas

1.2. Usuarios

- Usuarios de servicio público registral
- Usuarios de servicio público notarial
- Usuarios de servicio de curadurías
- Usuarios de servicio catastral



- Ciudadanos con predios sin legalizar
- Ciudadanos en condición de discapacidad
- Ciudadanos con capacidades diferentes

1.3. Vigilados

- Curadurías
- Gestores catastrales
- Notarías
- Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

2. Grupos de interés internos

- Directivos
- Registradores
- Coordinadores
- Funcionarios
- Contratistas
- Sindicatos

MARCO NORMATIVO

- En 1991, el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia se convirtió en garantía de la protección del derecho al buen nombre, el honor, la intimidad y los datos personales. Entre tanto, el Artículo 20 abrió la puerta a la libertad de expresión y difusión del pensamiento, fundamental en el contexto de las redes sociales.



- En 2005, el Gobierno Nacional, a través del Decreto 1599, adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para que fuera acogido por todas las entidades del Estado. Nueve años más tarde, en 2014, lo actualizó mediante el Decreto 943.

El documento está conformado por tres subsistemas: Control de evaluación, control de gestión y control estratégico. En el control de gestión se desarrolla, entre otros, el componente de comunicación, el cual establece que las instituciones públicas, sin excepción, deben adoptar una política y su correspondiente estrategia de comunicación.

- En 2014, la Ley 1712 o 'Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional' reguló el derecho de acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y la garantía de este derecho, y las excepciones a la publicidad de la información.

Sobre esta base, la Procuraduría General de la Nación creó un sistema de información hecho a la medida, que permite el registro, el seguimiento, el monitoreo y la generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ITA mide, exclusivamente, el grado de cumplimiento de las obligaciones que tienen las entidades frente a la publicación de la información derivada de la 'Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública'.

- 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, el cual regula el sector de las TIC e incluye 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. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y la gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Cada



vez que una entidad hace un ejercicio o un proyecto de arquitectura empresarial, su resultado debe ser integrado al PETI”.

Esto contempla los avances tecnológicos, ligados a cambios socioculturales y económicos, que interfieren en los procesos de comunicación y generan transformaciones significativas.

- 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.

Las redes sociales, definidas como un mecanismo de comunicación, tejen vínculos entre el Gobierno Nacional, la ciudadanía, los empresarios, los medios de comunicación, las organizaciones no gubernamentales y la sociedad en general.

En este sentido, la dimensión quinta del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, denominada ‘Información y Comunicación’, señala la importancia de garantizar un adecuado flujo de comunicación interna y externa en las entidades, que permita la operatividad institucional y la interacción con los ciudadanos. Para lograrlo, son necesarios canales de comunicación acordes con lo previsto por la ‘Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública’.

“Es importante que tanto la información como los documentos que la soportan (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros) sean gestionados para facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y la protección de datos; y garantizar la trazabilidad de la gestión... Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados, sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano”.



- En 2020, mediante la Resolución 11321, la Superintendencia de Notariado y Registro adoptó la Política de Comunicaciones de la SNR, la cual fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión extraordinaria del 4 de noviembre de ese año.
- En 2021, la Ley 2108 estableció que el acceso a internet es un servicio público esencial y universal, lo que significa que todas las personas y las entidades públicas tienen derecho a acceder a él. Esta ley también determina que las instituciones del Estado deben garantizar el acceso a internet a los ciudadanos y los empleados, así como a los usuarios de sus servicios.
- En 2022, en Colombia fue expedido el Decreto 1263, el cual reglamenta el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública. Esta norma define los lineamientos y los estándares para la transformación digital pública, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la transparencia de los servicios brindados por el Estado.

Este breve recorrido ratifica la importancia de la comunicación en los procesos de gestión estatal y reafirma la exigencia de actualizar de forma permanente el ejercicio comunicativo, por su naturaleza dinámica.

La **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA** de la Superintendencia de Notariado y Registro está alineada con estas y otras directrices, emanadas por el Gobierno Nacional. Además, responde satisfactoriamente a las prácticas y los cambios generados desde los ámbitos privados y públicos.

De esta forma, la SNR avanza en transformaciones que permean a la comunidad, lo cual la conduce a definir cómo debe abordar el trabajo comunicativo, cuál es el rol que deben asumir las personas involucradas en él y de qué manera debe adelantarse el proceso.

DECLARACIÓN

La comunicación es un derecho que tienen todas las personas. Un derecho que ellas deben, pueden y quieren ejercer.

Las instituciones, por su parte, a través de diferentes dependencias y proyectos se consolidan como el espacio ideal para concebir y desarrollar la comunicación como un proceso de participación e intercambio, y aceptarla como una herramienta privilegiada para el avance de cualquier organización.



Deconstruir, reconstruir, complementar, comprender, dialogar, respetar y valorar se convierten, entonces, en acciones clave del ejercicio comunicativo.

La Superintendencia de Notariado y Registro lo entiende y lo reconoce así, y acepta la comunicación externa e interna como un asunto estratégico. A partir de ahí, la entidad formula sus directrices, con miras a que contratistas y funcionarios las acojan y las apliquen en todos los ámbitos institucionales.

La meta a corto plazo es:

- Consolidar la identidad institucional.
- Establecer los mecanismos de comunicación efectiva en situaciones adversas o de crisis.
- Facilitar el acceso a la información pública, en armonía con los lineamientos de enfoque diferencial.
- Fortalecer los espacios de comunicación de doble vía con los grupos de valor.

Sobre esta base, los lineamientos se incorporan en manuales, documentos y protocolos relacionados, que dan estricto cumplimiento a lo establecido en la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA** adoptada por la alta dirección de la SNR.

RESPONSABILIDAD

El coordinador o líder del Grupo de Comunicaciones, o quien ejerza las funciones correspondientes en la Superintendencia de Notariado y Registro, es el encargado de diseñar, ejecutar, orientar y verificar el cumplimiento de la estrategia de difusión de la información, a través de actuaciones de comunicación interna y externa, y manejo de medios e imagen institucional.

Entre tanto, contratistas y servidores, sin excepción, son los responsables de aplicar en todo lugar y en todo momento las directrices y las acciones comunicativas debidamente socializadas por el Grupo de Comunicaciones, de cara a los usuarios externos e internos de la SNR.



VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha	Motivo de la actualización
AC – PI - 001	1	08/Jul./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	Alirio Tovar Castellanos Sandra Milena Niño Camacho Heyner Carrillo Romero Alberto Higuera Góez	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: 1 de Julio de 2025	Fecha: 8 de Julio de 2025	Fecha: 1 de Julio de 2025	Fecha de aprobación: 8 de Julio de 2025