

PROTOCOLO DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS



Fondo de Garantías de Instituciones Financieras

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y
RELACIONES CORPORATIVAS

Agosto de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA DE FOGAFÍN.....	4
3.	ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	6
4.	VOCERÍA INSTITUCIONAL.....	7
4.1.	Lineamientos para el ejercicio de vocería	8
4.2.	Relacionamiento con los medios de comunicación	9
5.	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	11
5.1.	Comunicación interna	11
5.1.1.	Diseño de contenidos de comunicación interna.....	11
5.1.2.	Canales de comunicación interna	13
5.2.	Comunicación externa	22
5.2.1.	Canales de comunicación externa	22
5.2.2.	Comunicados de prensa	32
5.2.3.	Participación ciudadana y rendición de cuentas	33
5.2.4.	Comunicaciones con las entidades de control y/o vigilancia	34
6.	ASUNTOS INTERNACIONALES	35
7.	ANEXOS.....	36
7.1.	Anexo 1: Matriz de comunicación interna.....	36
7.2.	Anexo 2: Matriz de comunicación externa	39
	CONTROL DE CAMBIOS	48

1. INTRODUCCIÓN

El presente protocolo establece los lineamientos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – Fogafín que orientan la gestión integral de las comunicaciones, con el propósito de promover una comunicación estratégica, coherente, oportuna y transparente con sus grupos de interés, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Entidad y su reputación institucional, así como al cumplimiento de sus objetivos misionales.

En este sentido, este protocolo define las directrices para el ejercicio de la vocería institucional, las comunicaciones internas y externas, el uso y protección de la identidad visual y la marca, así como la administración de los canales oficiales de comunicación, incluidos los medios digitales y las redes sociales institucionales.

Así mismo, establece los criterios, responsabilidades y mecanismos generales para la generación, validación, publicación y difusión de contenidos institucionales, con el fin de garantizar la consistencia de los mensajes, la adecuada gestión de la información y el cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública, seguridad, veracidad y oportunidad.

Las disposiciones contenidas en este documento se aplicarán en concordancia con lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Fogafín, en particular con lo relacionado con la clasificación de la información; el Manual de Seguridad de la Información; la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional; las normas que la reglamentan y complementan, así como las demás disposiciones que regulan la gestión de la información, las comunicaciones institucionales, la administración de los canales oficiales y el uso de medios digitales por parte de las entidades.

2. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA DE FOGAFÍN

La gestión de las comunicaciones corporativas de Fogafín se orienta por los siguientes principios, los cuales constituyen el marco de actuación para la generación, validación, difusión y administración de la información institucional, así como para la interacción con sus grupos de interés:

- **Transparencia y acceso a la información pública:** La comunicación institucional promoverá el acceso oportuno a la información pública, de conformidad con la normatividad vigente, garantizando que los contenidos divulgados contribuyan a la transparencia, la rendición de cuentas y el conocimiento de la gestión institucional.
- **Veracidad:** La información divulgada por Fogafín deberá sustentarse en hechos verificables y fuentes oficiales, procurando que los mensajes sean precisos, completos y consistentes.
- **Oportunidad:** La información institucional se divulgará de manera oportuna, atendiendo las necesidades de información de los diferentes grupos de interés y contribuyendo a una comunicación ágil y eficaz.
- **Responsabilidad:** La generación, validación y difusión de la información institucional se realizará con diligencia y en el marco de las competencias de cada departamento, garantizando que los contenidos divulgados representen la posición oficial de Fogafín, estén actualizados y se ajusten a las políticas y lineamientos establecidos por la Entidad.
- **Respeto:** Las comunicaciones institucionales promoverán un lenguaje respetuoso, incluyente e imparcial, favoreciendo relaciones basadas en la confianza y el reconocimiento de los diferentes grupos de interés.

- **Lenguaje claro:** Los contenidos institucionales se elaborarán utilizando un lenguaje claro, sencillo y comprensible, que facilite el acceso a la información y permita su adecuada comprensión por parte de los diferentes grupos de interés.
- **Participación:** La comunicación de Fogafín promoverá espacios de diálogo y retroalimentación con sus grupos de interés, fortaleciendo la participación ciudadana, permitiendo un diálogo de doble vía y el ejercicio del control social, cuando corresponda.
- **Seguridad de la información:** La gestión de las comunicaciones se desarrollará en concordancia con las políticas institucionales relacionadas con la clasificación, protección y tratamiento de la información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos internos de la Entidad.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (CRC) es el área encargada de orientar, coordinar y gestionar las comunicaciones de Fogafín. En desarrollo de este rol, define los lineamientos que rigen las comunicaciones de la Entidad, coordina las estrategias de comunicación interna y externa, brinda acompañamiento y asesoría para la preparación y participación de los voceros institucionales en los diferentes espacios y escenarios de comunicación, vela por el adecuado uso de la identidad visual y la marca, administra los canales oficiales de comunicación interna y externa y coordina la gestión de las relaciones internacionales, procurando la coherencia de los mensajes y el fortalecimiento del relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

En cumplimiento de estas responsabilidades, el CRC asesora y acompaña a los diferentes departamentos en la planeación, estructuración y divulgación de la información, promoviendo que las comunicaciones respondan a los principios establecidos en este Protocolo y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

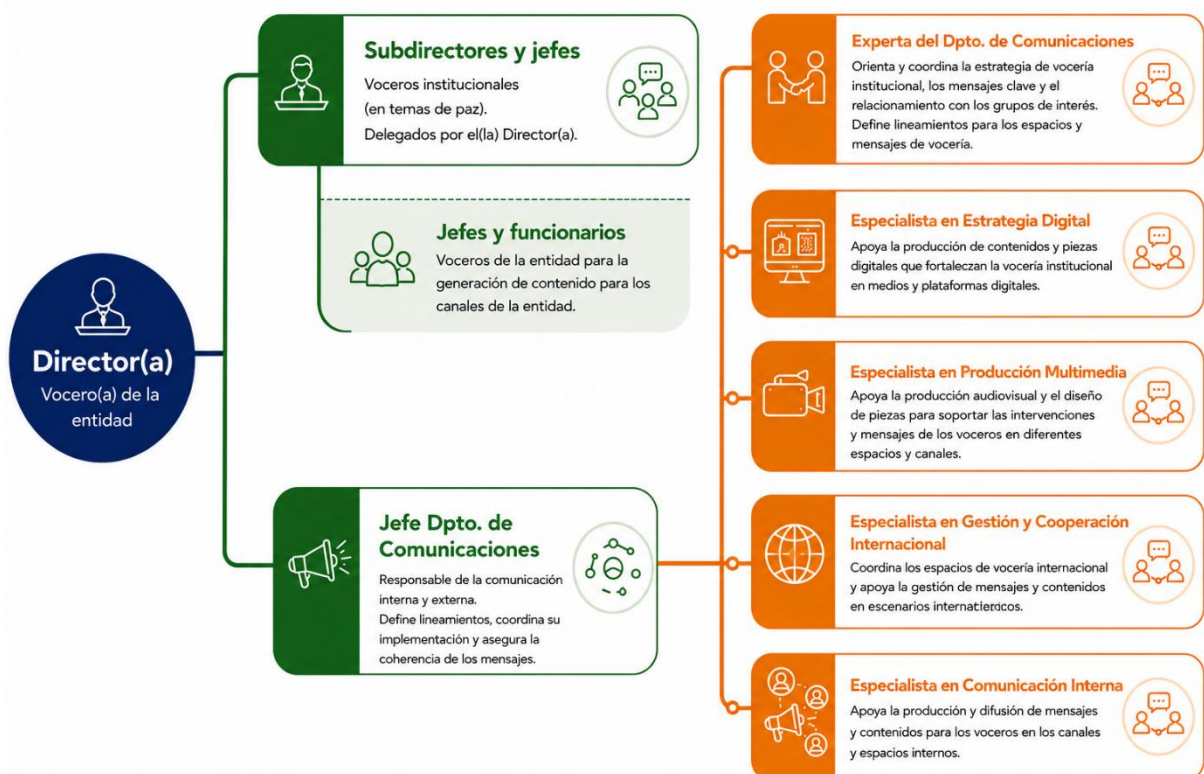
Las áreas son responsables del contenido técnico, la integridad, veracidad, oportunidad, pertinencia y actualización de la información que generan o suministran para su divulgación. En consecuencia, deberán garantizar que la información remitida a CRC sea completa, verificable, consistente y se ajuste a la normatividad vigente, así como a los principios y lineamientos definidos en el presente Protocolo.

La divulgación de la información a través de los canales oficiales de comunicación será coordinada por el CRC, de conformidad con los lineamientos, criterios y procedimientos establecidos para cada uno de ellos en este documento.

4. VOCERÍA INSTITUCIONAL

La vocería institucional constituye el mecanismo mediante el cual Fogafín comunica oficialmente su posición frente a los asuntos relacionados con el cumplimiento de su misión y el desarrollo de sus funciones. Su propósito es garantizar que los mensajes emitidos por la Entidad sean consistentes, veraces, oportunos y coherentes con los lineamientos institucionales, fortaleciendo la confianza de sus grupos de interés y contribuyendo al posicionamiento institucional.

Con el fin de asegurar una comunicación articulada y responder de manera oportuna a los diferentes escenarios de comunicación, la vocería institucional se ejercerá de acuerdo con la siguiente estructura:



El(la) Director(a) de Fogafín es el(la) vocero(a) oficial de la Entidad y podrá delegar esta función en los(las) subdirectores(as) o jefes(as) de dependencia, cuando la naturaleza técnica, el alcance o la pertinencia del tema así lo requieran.

Así mismo, los(las) jefes(as) y funcionarios(as) podrán participar como voceros institucionales en la generación de contenidos para los diferentes canales oficiales de comunicación de la Entidad, cuando por sus conocimientos, experiencia o responsabilidades se considere pertinente. Esta participación se realizará con el acompañamiento del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas (CRC), el cual brindará orientación sobre el enfoque de los mensajes, las características del canal de comunicación y los lineamientos institucionales aplicables.

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas es el **único departamento** encargado de orientar y coordinar la estrategia de vocería institucional. En desarrollo de este rol, define los lineamientos para la participación de los voceros, brinda acompañamiento en los diferentes escenarios de comunicación y vela por la coherencia de los mensajes, el adecuado uso de la identidad institucional y el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente protocolo.

4.1. Lineamientos para el ejercicio de vocería

Quienes ejerzan la vocería institucional deberán actuar de acuerdo con los principios establecidos en este protocolo y de las disposiciones legales aplicables, promoviendo una comunicación respetuosa, transparente y responsable, en concordancia con lo previsto en la Directiva Presidencial No. 07 de 2024, relacionada con los deberes de los servidores públicos en el ejercicio de la libertad de expresión y el respeto a la libertad de prensa.

En desarrollo de estos principios, los voceros de Fogafín deberán:

- Emitir información dentro del ámbito de sus competencias, sustentada en hechos verificables y en la posición institucional de la Entidad.

- Promover una comunicación respetuosa con los diferentes grupos de interés, utilizando un lenguaje objetivo e imparcial y evitando expresiones que puedan interpretarse como ofensivas, discriminatorias, estigmatizantes o que afecten el debate respetuoso.
- Respetar y promover el ejercicio de la libertad de expresión, el acceso a la información pública y la libertad de prensa, reconociendo el papel de los medios de comunicación y del periodismo en la difusión de información y el fortalecimiento del control social.
- Facilitar el acceso oportuno a la información pública, de conformidad con la normatividad vigente y las políticas institucionales sobre clasificación y tratamiento de la información.
- Abstenerse de realizar manifestaciones que puedan interpretarse como restricciones indebidas, presiones o descalificaciones hacia periodistas, medios de comunicación o cualquier persona en ejercicio de su derecho a informar u opinar.
- Garantizar que sus intervenciones sean consistentes con los mensajes institucionales previamente definidos y con los lineamientos impartidos por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

4.2. Relacionamiento con los medios de comunicación

El relacionamiento con los medios de comunicación constituye un mecanismo para promover el acceso a la información pública y divulgar la gestión institucional de Fogafín. En consecuencia, las interacciones con periodistas y medios de comunicación deberán desarrollarse bajo criterios de transparencia, respeto, objetividad, oportunidad y equidad.

Durante entrevistas, ruedas de prensa y demás espacios de interacción con los medios de comunicación, los voceros institucionales deberán:

- Brindar un trato respetuoso e imparcial a periodistas y medios de comunicación, reconociendo su labor y evitando cualquier manifestación que pueda interpretarse como descalificación, estigmatización o restricción al ejercicio periodístico.
- Propiciar condiciones de acceso equitativo a la información y a los espacios de interacción convocados por la Entidad, en el marco de las necesidades institucionales y de las disposiciones aplicables.
- Cuando sea necesario aclarar o corregir información inexacta relacionada con la Entidad, privilegiar la entrega de información verificable y suficiente para su rectificación, evitando cuestionamientos personales o descalificaciones a la labor periodística.
- Atender las solicitudes de información conforme a los principios de transparencia, oportunidad y acceso a la información pública, dentro del marco de las competencias de la Entidad y de las restricciones legales aplicables.

5. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Fogafín dispone de diferentes canales oficiales de comunicación que facilitan la divulgación de información institucional y el relacionamiento con sus grupos de interés, atendiendo las características, necesidades y objetivos de cada audiencia.

Cada canal cumple un propósito específico y cuenta con criterios particulares para la generación, validación y publicación de contenidos, razón por la cual su utilización deberá ajustarse a los lineamientos definidos en el presente Protocolo.

Para efectos de este documento, los canales oficiales de comunicación se clasifican en canales de comunicación interna y canales de comunicación externa, cuyos lineamientos se desarrollan a continuación.

5.1. Comunicación interna

La comunicación interna está dirigida a los funcionarios de Fogafín y tiene como propósito facilitar la circulación oportuna de la información institucional, fortalecer la transparencia y promover la participación en las iniciativas y actividades lideradas por las diferentes dependencias. Así mismo, contribuye a divulgar el propósito institucional, los proyectos estratégicos y demás información de interés para los funcionarios, fortaleciendo el sentido de pertenencia, la colaboración y el conocimiento de la gestión de la Entidad.

Para el cumplimiento de estos propósitos, Fogafín dispone de diferentes canales oficiales de comunicación interna, cuyos lineamientos de uso se desarrollan a continuación.

5.1.1. Diseño de contenidos de comunicación interna

Las solicitudes para el diseño de piezas de comunicación y la divulgación de contenidos a través de los canales oficiales de comunicación interna deberán ser remitidas al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas mediante

el *Formato para solicitud de piezas de diseño y actualización de la página web*, disponible en Isolución.

Las solicitudes **deberán ser remitidas por el jefe del área correspondiente**, incluyendo la información completa y necesaria para la elaboración y divulgación del contenido; será responsabilidad del área solicitante garantizar la calidad de la información suministrada.

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas evaluará cada solicitud y definirá el formato de comunicación más adecuado, de acuerdo con el objetivo del mensaje, el público al que se dirige, el canal de publicación y la estrategia de comunicación institucional.

Con el fin de garantizar una adecuada planeación de las actividades de comunicación, las solicitudes deberán presentarse con la siguiente anticipación mínima:

Tipo de solicitud	Tiempo mínimo de anticipación
Diseño de campañas institucionales o piezas de alta complejidad	9 días hábiles
Diseño de piezas gráficas y divulgación de actividades	6 días hábiles
Publicaciones en canales internos que no requieran diseño	2 días hábiles

El cumplimiento de estos tiempos permitirá al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas planificar adecuadamente la producción de los contenidos y garantizar su calidad.

En caso de solicitudes urgentes o prioritarias, estas serán evaluadas por el CRC de acuerdo con su impacto institucional o normativo, justificación del jefe interesado, disponibilidad operativa y la prioridad de las actividades programadas.

5.1.2. Canales de comunicación interna

Los canales oficiales de comunicación interna permiten divulgar información de interés para los funcionarios, facilitar el acceso a información institucional y fortalecer la comunicación entre los diferentes departamentos de Fogafín. Cada uno responde a un propósito específico y deberá utilizarse de acuerdo con los lineamientos establecidos a continuación:

5.1.2.1. Extranet – Fogafeed

Fogafeed es la plataforma institucional de comunicación interna de Fogafín y constituye el principal ecosistema digital para la divulgación de información, el acceso a servicios internos, la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

A través de este espacio, los funcionarios pueden acceder de manera centralizada a información institucional, herramientas de trabajo, servicios para el funcionario, contenidos de gestión del conocimiento y demás recursos de apoyo para el desarrollo de sus funciones. Así mismo, Fogafeed facilita la divulgación de iniciativas institucionales, promueve la interacción entre las diferentes dependencias y contribuye a mejorar la experiencia digital de los funcionarios, consolidándose como el principal punto de acceso a la información interna de la Entidad.

La administración funcional y editorial de Fogafeed está a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, quien coordina la publicación de contenidos, vela por la experiencia de usuario, la coherencia de la comunicación institucional y el adecuado funcionamiento del canal.

No obstante, las áreas responsables de cada sección serán las encargadas de garantizar la veracidad, integridad, oportunidad y actualización permanente de la información publicada en los contenidos de su competencia.

Lineamientos de uso:

- Fogafeed constituye el principal canal de comunicación interna de Fogafín y deberá privilegiarse para la divulgación de información de interés general dirigida a los funcionarios.
- La información publicada deberá responder a necesidades institucionales, mantenerse actualizada y cumplir con los principios y lineamientos establecidos en el presente Protocolo.
- Las solicitudes de creación, publicación, actualización o eliminación de contenidos deberán realizarse a través del procedimiento definido por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas podrá realizar ajustes de forma, estructura, diseño y lenguaje que contribuyan a mejorar la claridad, usabilidad y coherencia de los contenidos, sin modificar el alcance o el contenido técnico suministrado por las áreas.
- Los departamentos responsables deberán revisar periódicamente la vigencia de la información publicada en las secciones a su cargo y solicitar oportunamente las actualizaciones que resulten necesarias.

Responsables de la información:

Con el fin de garantizar la calidad y actualización permanente de la información publicada en Fogafeed, cada dependencia será responsable de los contenidos asociados a las secciones de su competencia, de acuerdo con la siguiente distribución:

Sección	Responsable
Home	Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Gestión del Talento	Talento Humano
Marco Legal	Jurídico

Sistema de Gestión Integrado		Riesgo Operativo y Procesos y Talento Humano
Eventos y galería		Talento Humano y Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Fogaflif		Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Gestión del conocimiento		Gestión de Contenidos
Biblioteca		Gestión de Contenidos
Enlaces de interés	Solicitud de servicios informáticos	Tecnologías de la Información
	Solicitud de mejoras de software	Tecnologías de la Información
	Mesa de ayuda	Tecnologías de la Información
	Solicitud de servicios administrativos (enlace al aplicativo)	Desarrollo Administrativo
	Trámites pendientes de facturación	Información Financiera
Notificaciones		Riesgo Operativo y Procesos
Chatbot		Talento Humano

Con el fin de proporcionar mayor detalle de la información que se divulga a nivel interno por cada canal de comunicación, los responsables de la actualización de los documentos e información que allí reposa y que tiene impacto a nivel externo, como anexo a este documento aparece la matriz de comunicación interna (ver Anexo 1).

5.1.2.2. Correo electrónico

El correo electrónico institucional es un canal oficial de comunicación interna destinado a facilitar la coordinación entre dependencias y el intercambio de información necesaria para el desarrollo de las funciones de la Entidad.

En el marco del modelo de comunicación interna de Fogafín, este canal cumple un rol complementario frente a Fogafeed, el cual constituye el principal medio para la divulgación de información institucional de interés general. En este sentido, el correo electrónico privilegiará aquellas comunicaciones que, por su naturaleza, requieran ser conocidas de manera directa e inmediata por los funcionarios.

El correo electrónico institucional se utilizará principalmente para:

- La difusión del boletín institucional (newsletter), como mecanismo para consolidar información de interés general dirigida a los funcionarios.
- La divulgación de piezas de comunicación cuyo formato requiera su distribución por correo electrónico, tales como infografías, piezas gráficas u otros contenidos que, por sus características, no resulten adecuados para otros canales.
- La emisión de alertas críticas o comunicaciones urgentes que requieran garantizar el conocimiento inmediato de información relevante por parte de los funcionarios.

Así mismo, a través de este canal podrán divulgarse, entre otros, los siguientes contenidos:

- Monitoreo diario de noticias.
- Avances en la implementación de planes, programas y proyectos estratégicos.
- Comunicaciones de la Red de Seguridad del Sistema Financiero.
- Mensajes de la Dirección del Fondo.
- Información administrativa, tecnológica u operativa que requiera comunicación directa.
- Otras comunicaciones institucionales cuya naturaleza justifique su envío mediante este canal.

Lineamientos de uso:

El correo electrónico institucional constituye una herramienta de trabajo utilizada por todos los funcionarios de Fogafín, quienes deberán hacer un uso adecuado, responsable y eficiente de este medio.

En consecuencia:

- El correo electrónico deberá utilizarse exclusivamente para asuntos relacionados con el desarrollo de las funciones de la Entidad.
- Antes de remitir una comunicación masiva, deberá evaluarse si el contenido corresponde a información de interés general que deba divulgarse a través de Fogafeed, privilegiando este canal para evitar la saturación de mensajes y promover una comunicación interna más eficiente.
- Por regla general, los correos electrónicos dirigidos a los grupos "Todos Fogafín" o "Funcionarios" serán **remitidos únicamente por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas**, con el fin de garantizar la coherencia gráfica y editorial de las comunicaciones institucionales y administrar adecuadamente la frecuencia de los mensajes enviados a los funcionarios.

Se exceptúan de esta disposición las comunicaciones relacionadas con incidentes tecnológicos, cambios tecnológicos de carácter urgente e incidentes de seguridad de la información, las cuales podrán ser emitidas directamente por el Departamento de Tecnologías de la Información o el Departamento de Riesgo Operativo y Procesos, según corresponda. Estas comunicaciones deberán cumplir con los lineamientos gráficos y editoriales definidos para las comunicaciones internas.

Así mismo, el(la) Director(a), los subdirectores y el jefe del Departamento de Talento Humano podrán utilizar este canal para comunicar situaciones que, por su naturaleza o urgencia, requieran una notificación inmediata a los funcionarios, tales como asuntos relacionados con el pago de nómina, situaciones de orden público, condiciones que puedan afectar la seguridad de los funcionarios u otros hechos que demanden una comunicación oportuna.

- Los mensajes deberán redactarse utilizando un lenguaje claro, objetivo y respetuoso, incluyendo únicamente la información necesaria para el propósito de la comunicación.
- Toda comunicación enviada a través de este medio deberá cumplir las políticas institucionales sobre seguridad de la información, clasificación de la información y tratamiento de datos.

Naturaleza institucional del correo electrónico

Las cuentas de correo electrónico con dominio @fogafin.gov.co constituyen herramientas institucionales suministradas por Fogafín para el cumplimiento de las funciones de sus funcionarios. En consecuencia, la información y las comunicaciones gestionadas a través de este medio tienen carácter institucional y deberán utilizarse de conformidad con las políticas internas, la normativa aplicable y los principios de seguridad de la información.

De acuerdo con las políticas institucionales de seguridad de la información y con lo señalado por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia mediante sentencia del 4 de septiembre de 2007, la información contenida en las herramientas tecnológicas puestas a disposición de los funcionarios podrá ser administrada y utilizada por la Entidad dentro del marco legal aplicable, garantizando su integridad, autenticidad y confiabilidad, sin que ello implique una vulneración del derecho a la intimidad o a la privacidad de los funcionarios.

5.1.2.3. Viva Engage

Viva Engage es un canal institucional de interacción interna administrado por el Departamento de Talento Humano, orientado a promover la participación de los funcionarios y fortalecer la cultura organizacional mediante la divulgación de iniciativas, actividades y contenidos de interés para la comunidad institucional.

Lineamientos de uso:

- La administración operativa del canal estará a cargo del Departamento de Talento Humano.
- Los contenidos publicados en Viva Engage deberán guardar coherencia con la estrategia de comunicación interna de Fogafín y responder a los lineamientos editoriales definidos por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- Las piezas gráficas, audiovisuales y demás contenidos visuales deberán cumplir las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa, con el fin de garantizar la consistencia de la imagen institucional y lo definido para el manejo de las comunicaciones internas.
- El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas podrá emitir lineamientos y recomendaciones para asegurar la adecuada aplicación de la identidad visual, el lenguaje institucional y la coherencia de las comunicaciones internas en este canal.

5.1.2.4. Carteleras digitales

Las carteleras digitales constituyen un canal institucional complementario para la divulgación de información de interés general dirigida a los funcionarios y demás personas que visitan las instalaciones de Fogafín. Por su ubicación en espacios de circulación, los contenidos publicados podrán ser consultados tanto por el público interno como por visitantes, proveedores y demás grupos de interés que ingresen a la Entidad.

Este canal tiene como propósito reforzar la difusión de campañas institucionales, actividades, convocatorias y demás contenidos de carácter informativo que, por su naturaleza, resulten de interés general.

Lineamientos para el uso de las carteleras digitales

- La administración del canal estará a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

- La información publicada corresponderá a contenidos de carácter institucional y de interés general, evitando la divulgación de información de uso exclusivo para determinadas dependencias o funcionarios.
- Las piezas gráficas y audiovisuales deberán cumplir los lineamientos editoriales definidos para las comunicaciones internas y las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Visual Corporativa.
- Las solicitudes de publicación deberán remitirse al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.
- El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas definirá la permanencia de los contenidos y retirará aquellos que hayan perdido vigencia o cuya finalidad haya sido cumplida.

5.1.2.5. Carteleras estáticas

Las carteleras estáticas constituyen un medio físico destinado a la publicación de información institucional cuya divulgación responde a obligaciones legales o administrativas y que, por disposición normativa, debe permanecer visible para conocimiento del público.

Estas carteleras se encuentran ubicadas en el primer piso de la Entidad y están destinadas a la publicación de proyectos de normatividad, notificaciones de actos administrativos proferidos por Fogafín, edictos y demás documentos que, de conformidad con la normativa vigente, deban darse a conocer en un lugar visible de la Entidad.

Lineamientos para el uso de las carteleras digitales

- La administración de las carteleras estáticas estará a cargo del Departamento de Gestión de Contenidos.

- La publicación de la información se realizará previa solicitud del Departamento Jurídico o de la dependencia competente, según la naturaleza del documento que deba divulgarse.
- El Departamento de Gestión de Contenidos será responsable de efectuar la publicación, realizar el seguimiento a los tiempos de permanencia y administrar el formato "*Registro de publicaciones en cartelera*", mediante el cual se llevará el control y archivo de las publicaciones realizadas.
- La información publicada deberá corresponder exclusivamente a documentos cuya divulgación esté prevista en la normativa aplicable o responda a necesidades institucionales que requieran este medio de publicación.

5.1.2.6. Memorandos y circulares internas

Este tipo de documentos son dirigidos a los funcionarios de manera particular o general, para notificar un nuevo hecho, evento o cambio en las políticas o procedimientos.

Cada instancia del Fondo podrá emitir memorandos sobre los asuntos de su competencia y responsabilidad, con el fin de informar decisiones o requerir información para un fin específico.

La elaboración y divulgación de los memorandos se realizará utilizando el aplicativo destinado para el caso por el Departamento de Gestión de Contenidos, el cual estará a cargo de su administración.

Los memorandos que se publican mediante este aplicativo no siempre tienen el carácter de documento público, ya que, dependiendo del tema, puede tratarse de documentos de carácter confidencial.

Por lo tanto, en este aplicativo se digitalizará una copia del memorando original, pero en el cuerpo de la comunicación se registrará la inscripción TEXTO

CONFIDENCIAL, restringiendo con esto el acceso a la información allí contenida. El memorando original se entregará físicamente al destinatario.

Con relación a las circulares y resoluciones internas y externas, es importante mencionar que su publicación estará a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, previa solicitud por correo electrónico del Departamento Jurídico, quien previamente recibirá la solicitud del departamento interesado.

Cabe anotar que, las circulares y resoluciones internas serán publicadas en la extranet de Fogafín, o el mecanismo que haga sus veces y divulgadas como documentos de apoyo de los sistemas de gestión.

5.2. Comunicación externa

La comunicación externa de Fogafín comprende el conjunto de acciones orientadas a divulgar información institucional, fortalecer el relacionamiento con sus grupos de interés y contribuir al cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas.

A través de esta comunicación, la Entidad busca ofrecer información clara, oportuna, veraz y pertinente sobre su gestión, promover el conocimiento de sus funciones y fortalecer la confianza de la ciudadanía, las entidades vigiladas, los organismos nacionales e internacionales, los medios de comunicación y los demás grupos de interés.

5.2.1. Canales de comunicación externa

Para el desarrollo de su estrategia de comunicación externa, Fogafín dispone de diferentes canales oficiales, cada uno con un propósito específico y dirigido a atender las necesidades de información de sus distintos grupos de interés.

La administración de estos canales estará a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, quien definirá los lineamientos para su utilización, coordinará la publicación de los contenidos institucionales y velará por el cumplimiento de los criterios editoriales, gráficos y de identidad visual definidos por la Entidad.

Las áreas responsables de generar la información conservarán la responsabilidad sobre la veracidad, oportunidad, integridad y actualización de los contenidos que suministren para su divulgación a través de estos canales.

5.2.1.1. Página web

La página web institucional constituye el principal canal de comunicación digital de Fogafín y el medio oficial para la divulgación de información institucional hacia la ciudadanía y los demás grupos de interés. A través de este canal, la Entidad facilita el acceso a información pública, promueve la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, y divulga contenidos relacionados con su gestión, sus funciones y el Seguro de Depósitos.

Con el fin de garantizar que la información publicada sea clara, oportuna, pertinente y se mantenga actualizada, la administración de este canal se desarrollará de manera coordinada entre el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas y las dependencias responsables de generar la información.

Responsabilidades

La administración de la página web institucional, en sus versiones en español e inglés, estará a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, dependencia responsable de coordinar la publicación de contenidos, velar por el cumplimiento de los lineamientos editoriales, de accesibilidad e identidad visual institucional y administrar el gestor de contenidos del sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, cada dependencia será responsable de la información publicada en las secciones bajo su competencia, de conformidad con la *Matriz de Comunicación Externa (Anexo 2)*. En consecuencia, deberá garantizar que los contenidos sean veraces, oportunos, completos y se mantengan actualizados, realizando como mínimo una revisión semestral o con la periodicidad definida en dicha matriz.

Lineamientos para la publicación y actualización de contenidos

Con el fin de garantizar una adecuada administración de la página web institucional, las solicitudes de publicación, actualización o eliminación de contenidos deberán observar los siguientes lineamientos:

Solicitud de publicación o actualización

Cuando una dependencia requiera publicar, actualizar o eliminar información en la página web, deberá remitir la solicitud al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas mediante el *Formato para solicitud de piezas de diseño y actualización de la página web*, disponible en Isolución, con mínimo un (1) día hábil de anticipación. La solicitud deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha de la solicitud.
- Tipo de solicitud (publicación, actualización, eliminación o requerimiento de diseño).
- Ruta exacta donde deberá publicarse la información.
- Título del contenido.
- Texto o información que se solicita publicar.
- Imagen o recursos gráficos, cuando aplique.
- Palabras clave.
- Documentos adjuntos, cuando corresponda.
- Dependencia responsable del contenido.

- Fecha de retiro de la información, cuando aplique.

Cuando la solicitud incluya la publicación de documentos, deberá indicar adicionalmente:

- Título del documento (preferiblemente entre 40 y 60 caracteres).
- Descripción del documento en lenguaje claro (preferiblemente entre 145 y 160 caracteres).
- Tres (3) o cuatro (4) palabras clave que faciliten su identificación y consulta.
- Publicación de noticias

Cuando se solicite la publicación de una noticia en la página principal del sitio web, la dependencia deberá remitir la siguiente información:

- Título de la noticia.
- Descripción breve en lenguaje claro.
- Desarrollo de la noticia.
- Palabras clave.
- Fecha de publicación.

Cuando la noticia incluya documentos anexos, deberán suministrarse igualmente el título, la descripción, las palabras clave y la ubicación donde deberá publicarse el documento.

Criterios editoriales

Los contenidos publicados en la página web deberán:

- Utilizar lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía.
- Responder a criterios de pertinencia, oportunidad y actualidad.
- Contener información completa, verificable y coherente con la normativa vigente.
- Facilitar la búsqueda de la información mediante el uso adecuado de títulos, descripciones y palabras clave.

- Cumplir los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Visual Corporativa y en las políticas institucionales de accesibilidad digital.

Todo acto administrativo que requiera ser publicado deberá cumplir igualmente con los lineamientos establecidos para la elaboración de documentos institucionales y con las disposiciones vigentes sobre identidad visual.

Tiempos de atención

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas confirmará la publicación mediante correo electrónico.

Las solicitudes serán atendidas en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de su recepción, siempre que no requieran el desarrollo de piezas gráficas o ajustes adicionales.

Cuando la solicitud corresponda al cumplimiento de una obligación legal o normativa, la publicación deberá realizarse dentro del siguiente día hábil.

En situaciones que requieran una publicación inmediata, la Dirección, las Subdirecciones y las Jefaturas podrán solicitar el trámite prioritario de la publicación.

Una vez publicada la información, la dependencia solicitante deberá verificar que el contenido corresponda a la versión remitida y que haya sido ubicado correctamente dentro del sitio web.

Actualización de la información

Las dependencias responsables deberán revisar periódicamente la información publicada bajo su competencia y solicitar su actualización o eliminación cuando esta pierda vigencia o deje de ser pertinente.

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas no será responsable de conservar versiones históricas de los contenidos una vez estos sean

modificados o retirados del sitio web. La conservación de dicha información corresponderá a la dependencia que la produjo.

Las actualizaciones realizadas quedarán registradas automáticamente en el administrador de contenidos de la página web, incluyendo la fecha, la ruta de publicación y el usuario que efectuó la modificación.

Aplicativos de la página web

La administración funcional de los aplicativos disponibles en la página web corresponderá a los departamentos responsables de cada uno de ellos, quienes deberán gestionar su actualización y funcionamiento en coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, cuando corresponda.

Nombre aplicativo	Ubicación en la página web	Departamento responsable
Inscripción al Sistema de Seguro de Depósitos	Entidades inscritas	SSD
Formato de Depósitos Individuales	Entidades inscritas	SSD
Prima del Seguro de Depósitos	Entidades inscritas	SSD
¿Cómo acceder al pago de Seguro de Depósitos?	¿Qué es el Seguro de Depósitos? / ¿Cómo acceder al pago de Seguro de Depósitos?	SSD
Pago del Pacinoré	Atención y Servicios a la ciudadanía / Trámites	DRL
Inscripción de entidades	Atención y Servicios a la ciudadanía / Trámites	SSD
Chat	Home	DRC
Trabaja con nosotros	Home	DTH
Fogafín para niños	Home / Fogafín para niños	CRC
Curso virtual del Seguro de Depósitos	Entidades inscritas / Kit del Seguro de Depósitos	CRC
Buzón PQSD	Atención y Servicios a la ciudadanía / Buzón PQRSDA	DRC

Consulte el estado de su trámite	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRC
Calculadora	Home	CRC
Pagos Banco del Estado (Boceas)	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Pagos BCH (cédulas hipotecarias)	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Pago Fiduestado (Altamira Plaza)	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Pago Fiduestado (CLIP)	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Pago Fondo Ganadero del Caquetá (acreencias)	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Pago de acreencias de la extinta Financauca	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Fichas informativas de procesos liquidatorios	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Seguimiento a liquidadores	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL
Consulta de seguimiento procesos liquidatorios	Atención y Servicios a la ciudadanía	DRL

5.2.1.2. Redes sociales

Las redes sociales institucionales constituyen un canal oficial de comunicación mediante el cual Fogafin divulga información de interés para la ciudadanía y sus grupos de interés, fortalece el conocimiento sobre el Seguro de Depósitos, promueve la educación financiera, visibiliza la gestión institucional y facilita la interacción con la ciudadanía.

La administración de estos canales está a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas y se desarrolla en concordancia con los principios de transparencia, veracidad, oportunidad, calidad, participación, respeto, corresponsabilidad y seguridad que orientan la comunicación institucional. Así mismo, observa las disposiciones contenidas en la Circular 001 de 2019 sobre el manejo y uso de redes sociales en las entidades públicas, la Directiva Presidencial No. 07 de 2024, el Código de Ética y Conducta, el Manual de Seguridad

de la Información y las demás disposiciones internas relacionadas con la gestión de la información y la seguridad digital.

Administración de los canales

La administración de las redes sociales institucionales corresponde de manera exclusiva al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, quien es el área responsable de definir la estrategia de comunicación digital, administrar los perfiles institucionales, coordinar la producción, programación y publicación de contenidos, realizar el seguimiento a su desempeño y velar por el cumplimiento de los lineamientos editoriales, gráficos y de identidad visual de la Entidad.

En consecuencia, únicamente los funcionarios autorizados del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas administran las cuentas institucionales y realizan publicaciones en nombre de Fogafín.

Las áreas del Fondo generan la información y solicitan al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas su divulgación a través de las redes sociales institucionales, cuando ello resulte pertinente. Estos departamentos conservan la responsabilidad sobre la veracidad, integridad, actualidad y oportunidad de los contenidos suministrados y realizan las validaciones técnicas que correspondan antes de remitir la información para su publicación.

Como mecanismo de control para la adecuada gestión de la información institucional, todo contenido publicado en las redes sociales institucionales es revisado y aprobado previamente por el(la) Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, quien verifica su consistencia, pertinencia, veracidad y alineación con la estrategia de comunicación institucional antes de autorizar su publicación.

Este esquema de validación constituye un mecanismo de control para la adecuada gestión de la información institucional y contribuye a garantizar la coherencia de los mensajes emitidos por Fogafín a través de sus canales oficiales.

Lineamientos para la administración de las redes sociales

La gestión de las redes sociales institucionales se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:

- La creación de nuevas cuentas institucionales responde a necesidades de comunicación previamente identificadas y es autorizada por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- Las cuentas institucionales deberán ser creadas en la medida de lo posible con correos electrónicos institucionales, evitando el uso de cuentas personales.
- La administración de las cuentas institucionales se realiza de manera centralizada por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- Los accesos a las cuentas institucionales son administrados de forma controlada y se asignan únicamente a los funcionarios que requieren desarrollar actividades relacionadas con su administración.
- Se debe contar con roles para la gestión de redes sociales, incluyendo como mínimo: propietario de la cuenta, administrador y gestor de contenido.
- Se debe contar con un inventario actualizado de todas las cuentas oficiales, indicando usuarios con acceso y nivel de privilegios asignados.
- Los accesos a redes sociales deberán ser revisados de manera periódica, mínimo de forma semestral, con el fin de validar su vigencia o proceder a su ajuste o revocatoria.
- Los accesos deberán ser revocados de manera inmediata cuando un funcionario o tercero cambie de rol, finalice su vinculación o deje de requerir dichos privilegios.
- Cuando, por razones técnicas o contractuales, resulta necesario que un tercero acceda a las plataformas para consultar métricas, realizar análisis o desarrollar actividades previamente autorizadas, dicho acceso se gestiona de manera controlada, limitada al alcance de las actividades contratadas y de conformidad con las políticas institucionales de seguridad de la información. Los terceros no administran las cuentas institucionales ni realizan publicaciones en nombre de la Entidad.

- Las credenciales deberán cumplir con los lineamientos de seguridad definidos por la Entidad en materia de contraseñas (complejidad, renovación y confidencialidad).
- Se deberá implementar autenticación multifactor (MFA) en todas las cuentas institucionales que lo permitan, como mecanismo obligatorio de protección de accesos.
- Las credenciales de acceso deberán ser custodiadas de manera segura y periódicamente cambiadas.
- Se prohíbe publicar información clasificada, reservada o confidencial a través de redes sociales, sin la debida autorización y validación conforme a la clasificación de la información.
- Todo evento que comprometa la seguridad de las cuentas (accesos no autorizados, publicaciones indebidas, pérdida de control, entre otros) deberá ser reportado de manera inmediata conforme al procedimiento de gestión de incidentes de la Entidad.

Interacción con la ciudadanía

Las redes sociales institucionales constituyen espacios de información y diálogo con la ciudadanía. En consecuencia, la gestión de las publicaciones, comentarios y demás interacciones se desarrolla bajo criterios de respeto, objetividad, transparencia y oportunidad.

En el desarrollo de estas interacciones, Fogafín:

- Promueve una comunicación basada en información verificable, clara y comprensible.
- Fomenta el diálogo respetuoso y la participación ciudadana, orientando a los usuarios hacia los canales institucionales cuando sus solicitudes requieren un trámite específico.
- Se abstiene de divulgar contenidos discriminatorios, estigmatizantes, ofensivos o contrarios al respeto por la dignidad de las personas.
- Propicia un ambiente de diálogo plural que contribuye al ejercicio de la libertad de expresión, de información y de prensa.

- Evita publicaciones o interacciones que puedan interpretarse como discursos de odio, actos de discriminación o descalificaciones hacia periodistas, medios de comunicación o cualquier otro actor del debate público.
- Garantiza el acceso a la información pública dentro del marco de las competencias de la Entidad y promueve respuestas oportunas a las solicitudes ciudadanas.

5.2.2. Comunicados de prensa

Los comunicados de prensa constituyen el mecanismo oficial mediante el cual Fogafín divulga a los medios de comunicación y a la opinión pública información relacionada con su gestión institucional, decisiones, resultados, eventos o asuntos de interés público.

Su elaboración, coordinación, revisión y divulgación está a cargo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, en articulación con las dependencias responsables de la información.

Las dependencias responsables suministran y validan la información técnica que sustenta el comunicado. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas define el enfoque comunicacional, realiza los ajustes editoriales correspondientes y garantiza la consistencia de los mensajes con la estrategia de comunicación institucional.

En todos los casos, los comunicados de prensa son revisados por el Departamento Jurídico, con el fin de verificar la consistencia jurídica de su contenido y asegurar que la información divulgada se ajuste al marco normativo aplicable y a la posición institucional de Fogafín. Esta revisión complementa la validación técnica realizada por las dependencias responsables de la información y la revisión editorial efectuada por el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Cuando el contenido del comunicado esté relacionado con la aplicación de algún mecanismo de recuperación o resolución u otras actuaciones que puedan generar impacto en la estabilidad del sistema financiero o en la confianza de los ciudadanos, su elaboración y divulgación se realizará conforme al Protocolo de Comunicaciones Externas en Tiempos de Crisis y a los lineamientos definidos por la Red de Seguridad del Sistema Financiero.

Finalmente, todo comunicado de prensa es aprobado por el(la) Director(a) de Fogafín o por el funcionario que este(a) designe, previo a su divulgación.

5.2.3. Participación ciudadana y rendición de cuentas

Fogafín promueve una comunicación permanente con la ciudadanía y sus grupos de interés, orientada a fortalecer la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, en cumplimiento de la normativa vigente y de los principios de buen gobierno.

Para ello, la Entidad dispone de diferentes mecanismos de diálogo y divulgación, entre los que se encuentran la página web institucional, las redes sociales, las audiencias públicas de rendición de cuentas, eventos institucionales, espacios de educación financiera y los demás canales de interacción habilitados para tal fin.

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas lidera la estrategia de divulgación de estos ejercicios, en articulación con el Departamento de Relacionamiento Ciudadano y las dependencias responsables de la información.

Las dependencias responsables suministran la información técnica, validan su contenido y participan en la preparación de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, garantizando la veracidad, oportunidad, integridad y suficiencia de la información divulgada.

Cuando la normatividad contemple procesos de consulta pública sobre proyectos normativos u otros asuntos sujetos a participación ciudadana, las dependencias responsables coordinarán con el Departamento de Comunicaciones y Relaciones

Corporativas la estrategia de divulgación correspondiente, observando los términos y procedimientos establecidos por la regulación aplicable.

5.2.4. Comunicaciones con las entidades de control y/o vigilancia

Las comunicaciones dirigidas a organismos de control, vigilancia, supervisión y demás autoridades competentes son responsabilidad de las dependencias que administran la información objeto del requerimiento, de acuerdo con las funciones asignadas a cada una de ellas.

Cada dependencia es responsable de preparar, validar y remitir la información requerida dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, garantizando su calidad, integridad, oportunidad y consistencia.

Cuando el contenido de una respuesta pueda generar impactos reputacionales, requiera divulgación pública o demande un manejo estratégico de las comunicaciones, la dependencia responsable coordinará previamente con el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas el tratamiento comunicacional correspondiente.

6. ASUNTOS INTERNACIONALES

La gestión de las relaciones internacionales de Fogafín, la cooperación internacional, así como las comunicaciones dirigidas a otros aseguradores de depósitos a nivel internacional u organismos multilaterales, deberán ser canalizadas desde el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.

Esta gestión se orienta principalmente a la adopción de mejores prácticas internacionales relacionadas con la administración de sistemas para el aseguramiento de depósitos, así como para la resolución de entidades financieras dictadas por los principales hacedores de política a nivel internacional.

Dentro de este ámbito se encuentra la consecución de pasantías, la asistencia a eventos organizados por la Asociación Internacional de Aseguradores de Depósitos (IADI, por su sigla en inglés), el intercambio de prácticas con entidades pares, así como la suscripción de memorandos de entendimiento que den forma a la presencia de Fogafín a nivel internacional, entre otros.

7. ANEXOS

7.1. Anexo 1: Matriz de comunicación interna

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA				
Nivel 1 (Inicio pos-login)	Nivel 2	Descripción	Características	Responsable:
Menú lateral	Gestión del talento	Landing con distintos contenidos: - Destacados de las actividades de bienestar. - Programa de capacitaciones de la entidad. - Plan calidad de vida, Manual de funciones, Reglamento interno, Código de vestimenta, etc. - Pagos de seguridad social. - Acceso a aplicativo Self Service	Página flexible	Talento Humano
	Marco legal	Circulares y resoluciones internas.	Página flexible.	Departamento Jurídico.
	Sistema de Gestión Integrado	Landing con distintos contenidos: - Programa de SGSST de la entidad. - Sensibilización SGSST. - Riesgos. - Acceso a aplicativo Isolución. - Acceso a aplicativo Aris. - Acceso a aplicativo Laft.	Página flexible.	Departamento de Riesgo Operativo y Procesos.
	Eventos y galería	Componente con eventos pasados, eventos próximos y galería de fotos.	Tipo de contenido (de acuerdo con lo planteado pero quitando el calendario).	Talento Humano y otras áreas que lo soliciten.

	Fogaflix	Página principal de la sección de producciones.	Tipo contenido (alcance de Netflix - de acuerdo con las sesiones de mapeo que se han hecho).	Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
	Gestión del conocimiento	Landing page con temas de Gestión del conocimiento y acceso a mapas de conocimiento.	Página flexible con iframe embebido (Power BI).	Departamento de Gestión de Contenidos.
	Biblioteca digital		Tipo contenido, de acuerdo con el alcance discutido en las sesiones de mapeo que se han hecho.	Departamento de Gestión de Contenidos.
Enlaces de interés (Menú desplegable con enlaces externos)		Solicitud de servicios informáticos.	Menú desplegable que lleva a enlaces externos.	Departamento de Tecnologías de la Información.
		Solicitud de mejoras de software.		Departamento de Tecnologías de la Información.
		Mesa de ayuda.		Departamento de Tecnologías de la Información.
		Solicitud de servicios administrativos.		Departamento de Desarrollo Administrativo.
		Trámites pendientes de facturación.		Departamento de Información Financiera.

Menú superior	Notificaciones	Página de divulgación de documentos	Repositorio de documentos cargados en las notificaciones (vinculados por URL)		Departamento de Riesgo Operativo y Procesos y Departamento de Comunicaciones y relaciones corporativas
	Calendario	Página de calendario	Tipo de contenido de calendario con agenda, eventos próximos y cumpleaños		Talento Humano y otras áreas que soliciten la publicación de eventos.
Fogabot - chatbot interno			Bot de IA utilizado por el Departamento de Talento Humano para resolver dudas frecuentes de los funcionarios.	Chat de IA para resolver dudas frecuentes.	Talento Humano

7.2. Anexo 2: Matriz de comunicación externa

MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA lugar de consulta: www.fogafin.gov.co					
¿Qué se comunica / informa? (Tema o mensaje)	Responsable	Formato	Lugar de consulta	Receptor	Clase de información
Entidades Inscritas	Entidades Inscritas	CRC	https://www.fogafin.gov.co/entidades-inscritas	Público en general	Pública
	¿Qué es El Seguro de Depósitos?	CRC	https://www.fogafin.gov.co/que-es-el-seguro-de-depositos	Público en general	Pública
	Inscripción Al Seguro de Depósitos	SSD	Enlace/aplicativo	Público en general	Pública
	Formato de depósitos individuales	SSD	Enlace/aplicativo	Público en general	Pública
	Prima del Seguro de Depósitos	SSD	Enlace/aplicativo	Público en general	Pública
	Préstamos y Repos	PDF	https://www.fogafin.gov.co/entidades-inscritas/prestamos-y-repos	Público en general	Pública
		PDF		Público en general	Pública
		XLSX		Público en general	Pública
		XLSX		Público en general	Pública
		XLSX		Público en general	Pública
		XLSX		Público en general	Pública
		XLSX		Público en general	Pública
	Kit del Seguro de Depósitos	PDF	https://www.fogafin.gov.co/entidades-inscritas/kit-del-seguro-de-depositos	Público en general	Pública
		ZIP, AI, JPEG		Público en general	Pública

			ZIP, HTML		Público en general	Pública
			ZIP, AI, PDF		Público en general	Pública
			ZIP, AI, PDF		Público en general	Pública
			ZIP, AI, PDF		Público en general	Pública
			ZIP, AI, PDF		Público en general	Pública
			ZIP, MP4		Público en general	Pública
			ZIP, AI, PDF		Público en general	Pública
	Indicadores del Seguro de Depósitos	SSD	XLSX		Público en general	Pública
Red de Seguridad del Sistema Financiero	Comunicados de prensa del Comité de Coordinación y Seguimiento al Sistema Financiero	CRC / DIRECCIÓN	PDF	https://www.fogafin.gov.co/red-de-seguridad-del-sistema-financiero	Público en general	Pública
Internacional	Memorandos de Entendimiento (MOUs)	CRC	PDF	https://www.fogafin.gov.co/en	Público en general	Pública
Transparencia y Acceso A La Información Pública	Certificado de directrices de accesibilidad web	CRC	PDF	https://www.fogafin.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica	Público en general	Pública
		CRC / SCR	PDF		Público en general	Pública
Participa	Guía de Veedurías	CRC	PDF	https://www.fogafin.gov.co/participa	Público en general	Pública
Atención y Servicios a La Ciudadanía	Atención y Servicios A La Ciudadanía	CRC		https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania	Público en general	Pública
	Buzón PQRSDA	DRC	Embebido/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/buzon-pqsd	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública

	Consulte su trámite		Embebido/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/consulta-estado-del-tramite	Público en general	Pública
Pago de Acreencias		DRL	Enlace/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pago-de-acreencias	Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
Liquidaciones		DRL	Enlace/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/liquidaciones	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
Inscripción Al Seguro de Depósitos		SSD	Enlace/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/entidades-inscritas/inscripcion-al-seguro-de-depositos	Público en general	Pública
Pago trimestral de la prima del Seguro de Depósitos			Enlace/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/entidades-inscritas/prima-del-seguro-de-depositos	Público en general	Pública
Cómo solicitar el pago del Seguro de Depósitos			DOCX	https://www.fogafin.gov.co/que-es-el-seguro-de-depositos/como-acceder-al-pago-de-seguro-de-depositos	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
Pago PACINORÉ		DRL	PDF	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pago-pacinore	Público en general	Pública
Protocolo de atención al ciudadano y Carta de trato digno		DRC	PDF	https://www.fogafin.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
Notificaciones por aviso					PDF	

	Atención PQSD anónimas y sin dirección		PDF		Público en general	Pública
	Caracterización y satisfacción de usuarios		PPTX		Público en general	Pública
			PPTX		Público en general	Pública
Quiénes Somos	Quiénes somos	CRC		https://www.fogafin.gov.co/que-es-fogafin/quienes-somos	Público en general	Pública
	Qué es Fogafin / historia, misión y visión				Público en general	Pública
	Nuestro equipo	DTH	PDFs	https://www.fogafin.gov.co/organigrama/grupo-directivo	Público en general	Pública
	¿Quiénes Somos? - Lengua Arhuaca	CRC		https://www.fogafin.gov.co/quienes-somos/lengua-arhuaca	Público en general	Pública
	Gestión del Talento	DTH	PDF	https://www.fogafin.gov.co/quienes-somos/gestion-del-talento	Público en general	Pública
			XLSX		Público en general	Pública
			XLSX		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			PPTX		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
	Informes de Gestión	DAI	PDF	https://www.fogafin.gov.co/quienes-somos/informes-de-gestion	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
		CRC	PDF		Público en general	Pública
		ROP	XLSX		Público en general	Pública
		CRC	PPTX		Público en general	Pública

		DJU	PDF		Público en general	Pública
		CRC	PDF		Público en general	Pública
		DRC	PPTX, XSLX		Público en general	Pública
			PPTX		Público en general	Pública
			PPTX		Público en general	Pública
		DAI	PDF		Público en general	Pública
Planeación Estratégica	Planes	DET	XLSM	https://www.fogafin.gov.co/planeacion-estrategica/planes	Público en general	Pública
		ROP	XLSX		Público en general	Pública
		DET	PDF		Público en general	Pública
		DTI	PDF		Público en general	Pública
		DTH	XLSX		Público en general	Pública
		DAI	XLSX		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
	Políticas	ROP	PDF	https://www.fogafin.gov.co/planeacion-estrategica/politicas	Público en general	Pública
		CRC	PDF		Público en general	Pública
		DTH	PDF		Público en general	Pública
		DTH	PDF		Público en general	Pública
		ROP	PDF		Público en general	Pública

	Plan Estratégico 2021 - 2025	DET	PDF	https://www.fogafin.gov.co/planeacion-estrategica/plan-estrategico-2021-2025	Público en general	Pública
			PPTX		Público en general	Pública
	Plan Estratégico 2026 - 2030		Textos		https://www.fogafin.gov.co/plan-estrategico-2026-2030	Público en general
	Sistema de Gestión	ROP		https://www.fogafin.gov.co/planeacion-estrategica/sistema-de-gestion	Público en general	Pública
Asuntos Jurídicos	Contratación	DJU	XLSX	https://www.fogafin.gov.co/asuntos-juridicos/contratacion	Público en general	Pública
		DDA	XLSX		Público en general	Pública
		DJU	XLSX		Público en general	Pública
			XLSX		Público en general	Pública
		DDA	PDF		Público en general	Pública
	Gestión judicial	DJU	DOCX	https://www.fogafin.gov.co/asuntos-juridicos/gestion-judicial	Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			DOCX		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
	Normatividad		PDF	https://www.fogafin.gov.co/asuntos-juridicos/normatividad	Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública

			PDF		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
			PDF, DOCX		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
			PDF		Público en general	Pública
Sala de Prensa	Biblioteca	CRC		https://www.fogafin.gov.co/biblioteca	Público en general	Pública
	Comunicaciones y Relaciones Corporativas			https://www.fogafin.gov.co/sala-de-prensa/comunicaciones-y-relaciones-corporativas	Público en general	Pública
	Comuniicados de Prensa		PDF	https://www.fogafin.gov.co/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa	Público en general	Pública
	Fogafin en medios			https://www.fogafin.gov.co/sala-de-prensa/fogafin-en-medios	Público en general	Pública
	Foros			https://www.fogafin.gov.co/foro	Público en general	Pública
	Noticias			https://www.fogafin.gov.co/noticias	Público en general	Pública
Información Financiera	Presupuesto aprobado	DET	XLSX	https://www.fogafin.gov.co/informacion-financiera	Público en general	Pública
	Acta de Junta Directiva - Aprobación presupuesto	JUNTA DIRECTIVA	PDF		Público en general	Pública
	Información histórica de presupuesto	DET	XLSX		Público en general	Pública
	Estados Financieros Trimestrales	DIF	PDF		Público en general	Pública

	Reportes Financieros		PDF		Público en general	Pública
	Dictamen del revisor fiscal y notas a los estados financieros		PDF		Público en general	Pública
Auditoría y Entes de Control	Estatuto de Auditoría Interna	DAI	PDF	-	Público en general	Pública
	Código de Ética de la Auditoría Interna		DOCX	-	Público en general	Pública
	Informes de Auditoría Interna		PDF	-	Público en general	Pública
			PDF	-	Público en general	Pública
			PDF	-	Público en general	Pública
			PDF	-	Público en general	Pública
Gestión Documental	Instrumentos archivísticos	DGC	PDF	-	Público en general	Pública
			PDF	-	Público en general	Pública
			PDF	-	Público en general	Pública
			ZIP	-	Público en general	Pública
			XLSX	-	Público en general	Pública
			XLSX	-	Público en general	Pública
			XLSX	-	Público en general	Pública
			XLSX	-	Público en general	Pública
	Inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos		PDF	-	Público en general	Pública
	Actas de eliminación		PDF, XLSX	-	Público en general	Pública

Menú inferior	Contáctanos	CRC		https://www.fogafin.gov.co/contactanos	Público en general	Pública
	Preguntas frecuentes			https://www.fogafin.gov.co/preguntas-frecuentes	Público en general	Pública
	Glosario			https://www.fogafin.gov.co/glosario	Público en general	Pública
	Trabaja con nosotros	DTH	Componente formulario	https://www.fogafin.gov.co/trabaja-con-nosotros	Público en general	Pública
			Componente formulario		Público en general	Pública
					Público en general	Pública
	Mapa del sitio	CRC		https://www.fogafin.gov.co/mapa-del-sitio	Público en general	Pública
Fogafín para niños	Niños	CRC	Enlace/aplicativo	https://www.fogafin.gov.co/fogafin-para-ninos	Público en general	Pública
			Enlace/aplicativo		Público en general	Pública
Calculadora del Seguro de Depósitos	Calculadora	CRC		https://www.fogafin.gov.co/calculadora	Público en general	Pública
Power BI de ahorro en Colombia	Power BI	SSD		https://www.fogafin.gov.co/informes/glosario	Público en general	Pública

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR
1	20/02/2009	Versión inicial	Ivonn Moreno Norela Briceño Profesionales Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
1	19/08/2009	Cambio de la imagen visual (logo), según aprobación en el acta de Junta Directiva No. 378 del 12 de mayo de 2009. Este cambio no genera cambio de versión.	Viviana Lozano / Profesional Junior Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
2	20/05/2010	Se incluyó todo el tema de comunicación interna, incorporando la descripción de la nueva Intranet; y a nivel de comunicación externa, se incorporó la descripción de la nueva página Web.	Jefe Departamento de Gestión Humana Profesional Departamento Jurídico Jefe de Departamento de Comunicaciones y divulgación del Seguro de Depósitos. Jefe de Seguimiento y Atención al Usuario Jefe de Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
2	02/08/2010	Se modificó el numeral 2.4, en el sentido de incluir el mecanismo de designación de los encargados de las carteleras y sus funciones. Se modificó la periodicidad de la comunicación del Dictamen Revisor Fiscal, de mensual a anual, en la matriz de comunicación/información y se incluyeron en la misma las notas a los estados financieros. Estas modificaciones no generan cambio de versión.	Jefe Departamento de Gestión Humana Jefe Departamento de Contabilidad y Cartera Jefe Departamento Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
3	27/12/2010	Se actualizan nombres y descripción de algunos contenidos de la página	Oscar Enrique Anzola Jefe Dpto. Asuntos

		Web y se incluyen otros nuevos. Además, Se cambia el nombre del Departamento de Comunicaciones y Divulgación del Seguro de Depósitos por Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional.	Corporativos y Comunicaciones Institucionales/ Dayana Beltrán Pasante PPD.
3	15/02/2011	Se incluye en el ítem 3.1.1: Políticas generas el numeral 10, sugerido para el cumplimiento del Plan de Mejoramiento de Transparencia.	Oscar Enrique Anzola Jefe Dpto. Asuntos Corporativos y Comunicaciones Institucionales/ Dayana Beltrán Pasante PPD.
4	18/05/2011	Se revisa el manual en su contenido y se hace precisión en algunos apartes. También se incluyen los numerales 3.2 y 3.3.	Oscar Enrique Anzola Jefe Dpto. Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional, Norela Briceño Jefe Departamento Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional, Nelson Jiménez T. Profesional Junior Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional,
5	27/12/2011	-En el capítulo 2 Canales de Comunicación Interna, se incluyó lo manifestado por la Corte Suprema de Justicia mediante sentencia del 4 de septiembre de 2007, en cuanto al uso de los diversos recursos tecnológicos y de la información puestos a disposición de los colaboradores para el desarrollo de sus funciones; se actualizaron las imágenes de la sección Quienes Somos de la Intranet; se actualizaron los responsables de los submenús; se especificó la responsabilidad del Departamento de Tecnologías de la Información en la sección Enlaces de Interés y se	María Paula Díaz Cañón, Jefe Departamento de Gestión Humana Juan Carlos López Mora, Profesional Departamento Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional Norela Briceño Bohórquez, Jefe Departamento Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional,

		incluyó el Boletín al Día como uno de los medios de comunicación. -En el Capítulo 3 de Comunicación externa, Numeral 3.1.1, en el párrafo final se especifica en detalle la forma como el Departamento de Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional realizará el seguimiento a la actualización de la información que se incluye en la página web. -En el numeral 3.3, se crea un cuadro de responsabilidades relacionado con el trámite y respuesta de las solicitudes de información de las diferentes entidades de control y vigilancia del Fondo. -Se retira la responsabilidad de la Secretaría General sobre el documento, dejando al Departamento de Gestión Humana y a la Subdirección de Protección al Ahorro.	Nelson Jiménez Torres, Profesional Junior Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
6	23/04/2012	Se revisa el contenido del manual y se realizan los respectivos ajustes de acuerdo con cada una de las responsabilidades establecidas, así mismo, siguiendo las determinaciones establecidas en la Circular Interna 006 de 2012.	María Paula Díaz Cañón, Jefe Departamento de Gestión Humana Juan Carlos López Mora, Profesional Departamento Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional Nelson Jiménez Torres, Profesional Junior Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional
7	25/05/2012	Se ajustó el numeral 10 de la sección 3.1.2 Indicadores del Seguro de Depósitos. Así mismo, se revisaron las responsabilidades asignadas en el anexo No. 1 y se hicieron los respectivos ajustes acordes con lo establecido.	Carolina Rojas O. Profesional Sénior Departamento Jurídico y Asuntos Corporativos. Nelson Jiménez Torres, Profesional Junior Planeación, Presupuesto y

			Desarrollo Organizacional
8	03/09/2012	Se realizaron modificaciones en la parte de Comunicación Interna, para ajustar el texto a los nuevos procedimientos y a la nueva estructura. Se realizaron modificaciones en la parte de Comunicación Externa, para ajustar el texto a la nueva estructura y a los responsables de la información publicada en la página web.	María Paula Díaz Cañón, Jefe Departamento de Gestión Humana Juan Carlos López Mora, Profesional Departamento Asuntos Corporativos y Comunicación Institucional Nelson Jiménez T Profesional Junior Departamento de Planeación, Presupuesto y Desarrollo Organizacional.
9	09/04/2013	Se revisa el contenido del manual y se realizan los respectivos ajustes de acuerdo con cada una de las responsabilidades establecidas y a la estructura organizacional del Fondo.	Departamento de Gestión Humana Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario. Nelson Jiménez Torres, Profesional Junior Desarrollo Institucional y Riesgo Operativo.
10	16/07/2013	Se realizaron algunas precisiones en Comunicaciones con las entidades de control y/o vigilancia	Departamento de Gestión Humana Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario.
10	17/10/2013	- Se realizó la aclaración del responsable del Informe de gestión. - Se ajusta la denominación del Departamento de Sistemas por Departamento de Tecnologías de la Información de acuerdo con la Circular Interna 012 de 2013.	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Departamento de Desarrollo Institucional y Riesgo Operativo

		- Este ajuste no implica cambio de versión del documento de referencia. Aprobación 2013-162	
11	28-02-2014	Se realizaron las siguientes modificaciones: - Actualización de nombres de Departamentos y cargos - Las secciones de la página Web y los responsables de la publicación de información se ajustaron de acuerdo con el nuevo mapa de navegación de la página web. - Se ajustó el procedimiento de solicitud de publicación y/o actualización de contenido en la página Web - Se eliminó el procedimiento de registro de actualizaciones de la página Web. - Se incluyó la posibilidad de adicionar o eliminar secciones en el menú de navegación y el procedimiento necesario para efectuar esta solicitud. - Se eliminó el numeral 3.1.2 Contenido de la página Web. - Se incluyó en el Capítulo 3.5. Políticas sobre la recepción de PQRSD y el manejo de aquellas relacionadas con procesos liquidatorios vigentes. - Se incluyó en el Capítulo 3.6 Procedimiento para el envío de correos electrónicos estándar a los usuarios de la entidad. Aprobación 2014-036	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Departamento de Desarrollo Institucional y Riesgo Operativo

12	07/04/2014	- Actualización del cuadro de responsables de la administración de las secciones de la página Web, en el acápite 1 del numeral 3.1.1. - Inclusión del departamento responsable de la administración de la sección de noticias ubicada en la página de inicio del sitio Web y del proceso para la solicitud de publicación de información en este espacio, en el acápite 13 del numeral 3.1.1. - Inclusión del cuadro de responsables de la administración y actualización de los aplicativos que se encuentran en la página Web, en el acápite 15 del numeral 3.1.1. - Inclusión de la Política de editorial y de actualización de la página Web, en el numeral 3.1.2. - Actualización de la designación de departamentos responsables en la Matriz de Comunicación Interna y Externa anexa al documento. Aprobación 2014-058	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Ana María González Marulanda Jefe Departamento Departamento de Desarrollo Institucional y Riesgo Operativo Bernardo Chinchilla Castellanos Pasante DRO
13	20/11/2014	Se adiciona un párrafo a la introducción del documento, relacionado con la Ley 1712 de 2014 Aprobación 2014-200	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Ana María González Marulanda Jefe Departamento
14	25/06/2015	- Inclusión de explicación sobre la función de la comunicación externa en el Fondo. - Inclusión de información en el tratamiento de PQRS de Patrimonios Autónomos. - Actualización de las Políticas Generales en cuanto a las secciones de la página web y el responsable de la información. - Eliminación de política de publicar información en formato PDF. Esto con el fin de dar cumplimiento con los lineamientos de Gobierno en Línea, los cuales indican que es	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Ana María González Marulanda Jefe Departamento Departamento de Gestión Humana

		necesario publicar la información en el archivo de formato original. - Modificación nombres de los departamentos - Modificación Matriz Comunicación Interna - Ajustes Responsables de los temas de la pestaña quienes somos. Aprobación 2015-089	
15	20/08/2015	- Se modificó el responsable a cargo de las siguientes subsecciones: Estructura orgánica, Normatividad, Sistema Integrado de Gestión, Documentos y Tablas de retención documental. Su administración deja de ser de DPP y será de CAU. - Se modificó el nombre de la sección de trámites y servicios por "Trámites" y el departamento responsable de esta sección: GIP. - Se modificó el responsable del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es de DPP. - Se actualizó Matriz de comunicación externa. - En el numeral 3 se incluye lo pertinente a la comunicación en redes sociales. - En el numeral 3 se incluye lo pertinente a la comunicación para la participación ciudadana. Aprobación 2015-136	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Stefani Rivera Especialista en Comunicación Institucional y Atención al Usuario Yesenia Trigos Especialista en Mercadeo
16	09/12/2015	- Actualización de los numerales 2.7.1 y 2.7.2.1. - Actualización de la matriz de comunicación interna. Aprobación 2015-198	Departamento de Gestión Humana
17	27/01/2016	- Actualización del cuadro del acápite 1 del numeral 3.1.1 con respecto a los cambios realizados en la matriz de comunicación externa. - Actualización de la matriz de comunicación externa. Aprobación 2016-005	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Stefani Rivera Especialista en Comunicación Institucional y Atención al Usuario

			Camilo Reyes Pasante del departamento
18	29/02/2016	- Modificación Integral del Capítulo de Comunicación Interna. - Se actualizó la matriz de comunicación. Aprobación 2016-020	Departamento de Gestión Humana. Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario. Nelson Jiménez Torres Departamento GIP
19	28/03/2016	- Actualización de la matriz de comunicación externa Aprobación 2016-036	Departamento de Comunicación Institucional y Atención al Usuario Stefani Rivera Especialista en Comunicación Institucional y Atención al Usuario
20	17/05/2016	- Actualización de las siglas de los departamentos DCI y DAU - Actualización de las responsabilidades de los departamentos - Actualización matriz de comunicaciones - Se menciona que la información será en un plazo no mayor a un día hábil, tras la recepción del correo de solicitud de publicación, siempre y cuando no se requiera el desarrollo de imágenes o íconos. - Se realizó un ajuste en cuanto a los envíos masivos de correo electrónico. Aprobación 2016-068	Departamento de comunicación institucional Stefani Rivera Especialista en Comunicación Institucional y Atención al Usuario Camilo Reyes Pasante DCI
21	04/10/2016	- Se modifica un párrafo en el numeral 3.5 para incentivar la participación ciudadana en las actividades de las áreas.	Departamento de comunicación institucional

		- Se adiciona un capítulo concerniente a la Divulgación del Seguro de Depósitos. Aprobación 2016-104	
22	03/11/2016	- Se incorporó en la sección de comunicaciones para la participación ciudadana que en los términos del numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el Fondo pondrá a disposición de la ciudadanía sus proyectos de normatividad con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, en la respectiva publicación se señalará el plazo para presentar tales observaciones. En todo caso el Fondo adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Aprobación 2016-114	Departamento de comunicación institucional

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
23	11/05/2018	- Actualización del documento incorporando la última modificación a la estructura orgánica del Fondo. - De igual manera, se actualizaron las políticas de actualización de información en la página web, así como el manejo de la comunicación interna, centralizando la misma en el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas. - En cuanto a las modificaciones relativas a los nuevos componentes de esta versión del documento, se encuentran las siguientes: - Introducción del esquema de vocería del Fondo. - Introducción de los valores que rigen la comunicación corporativa de Fogafín.	Juan Carlos López Mora – Jefe del Departamento de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	Juan Carlos López Mora – Jefe del Departamento de Comunicaciones y Asuntos

		- Tiempos de respuesta para las solicitudes de publicación de información en la intranet, así como la actualización de los elementos del home. - Inclusión de los comunicados de prensa como herramienta de comunicación externa del Fondo. - Incorporación de la administración de los perfiles en redes sociales de Fogafín. - Incorporación de la gestión de relaciones internacionales dentro del ámbito de comunicaciones externas de Fogafín. Aprobación 2018-046		Corporativos
24	28/12/2018	- Actualización del documento en la sección <i>Comunicaciones para la participación ciudadana y rendición de cuentas</i>, en el cual se incorporó la forma en cómo serán publicadas las respuestas a las solicitudes de información que tiene que ver con el objeto y funciones de Fogafín. Aprobación 2018-146	Stefani Rivera Jefe (E) CRC	Stefani Rivera Jefe (E) CRC
25	16/03/2020	- Actualización de la sección <i>Políticas de publicación de la página web</i>, en la cual se incorporan lineamientos que deben tenerse en cuenta al momento de solicitar la publicación de información, documentos y noticias en el sitio web del Fondo. Aprobación: 2020-033	Stefani Rivera Especialista de CRC	Juan Carlos López Mora Jefe
26	8/10/2020	Se realizaron los siguientes cambios: - Se actualizó la Matriz de comunicación en cuanto al lugar de consulta, los responsables de la información y la frecuencia en la que se actualiza la información. Aprobación 2020-126	Gustavo Martínez Especialista de CRC	Stefani Rivera Jefe (E) CRC
27	30/11/2020	Actualización del Anexo 1 – Matriz de comunicación externa. Se incluyeron campos que hacen referencia al medio de conservación de los documentos que reposan en la página web y su lugar de consulta. Aprobación 2020-153	Gustavo Martínez Especialista de CRC	Stefani Rivera Jefe (E) CRC

28	19/01/2021	Se realizaron los siguientes cambios: Se actualizó la información de la Matriz de comunicación interna. Se incluyó información relacionada con Yammer, el nuevo canal de comunicación interna. Aprobación 2021-001	Laura Cifuentes Especialista de CRC	Stefani Rivera Jefe (E) CRC
29	29/12/2021	Se realizaron los siguientes cambios: -Se ajustaron los tiempos de respuesta del diseño de piezas internas, debido a los ajustes por parte de la agencia creativa. - Se ajustaron los textos de las políticas generales para la publicación de contenidos en la intranet y en la página web. - Ajustes en los textos de las políticas de publicación y actualización de información en la página web. - Ajustes en la política editorial y de actualización de la página web - Se ajustó la matriz de comunicación interna y externa de acuerdo a la actualización de contenidos en el portal web. - Ajustes en los anexos 1 y 2 de acuerdo a las actualizaciones de contenidos en internet e intranet. Aprobación 2021-119	Belsy Rosas Jefe (E) CRC	Belsy Rosas Jefe (E) CRC

VERSIÓN	FECHA DE CAMBIO dd/mm/aa	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
30	08/09/2022	Se realizaron los siguientes cambios: - Se retiró el logo del Ministerio de Hacienda - Se ajustaron los tiempos de respuesta del diseño de piezas internas, debido a los ajustes por parte de la agencia creativa. - Ajustes en los textos de las políticas de publicación y actualización de información en la página web. Aprobación 2022-145	Diego Rubio Pasante ROP Laura Cifuentes Especialista de CRC	Belsy Rosas Chaparro Especialista de CRC	Stefani Rivera Jefe (E) CRC
31	24/05/2023	Se realizaron los siguientes cambios: - Ajustes en la matriz de comunicación interna y externa con los nuevos contenidos y los responsables de la información. - Actualización de los departamentos encargados de las políticas de publicación e información en los aplicativos de la página web - Se adiciona información de la sección de correo electrónico, para excepciones de	Paula Valentina Álvarez Arévalo Especialista de CRC María Victoria Bonilla Mora Pasante ROP	Paula Valentina Álvarez Arévalo Especialista de CRC	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC

		comunicaciones con cambios tecnológicos de urgencia. Los cuales podrán ser divulgados por el Departamento de Tecnologías de la Información y el Departamento de Riesgo Operativo y Procesos			
		Código de aprobación 2023-121.			
31.1	15/06/2023	Se elimina el logo de hacienda del pie de página, se adiciona el logo del Fondo y la marca país en el encabezado de la página, y se modifica el pie de página; según los parámetros realizados en la actualización al Manual de Gobierno, por parte de la Presidencia de la República.	María Victoria Bonilla Mora Pasante ROP	Paula Valentina Álvarez Arévalo Especialista de CRC	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC
32	31/12/2024	Se actualiza el capítulo de vocería, teniendo en cuenta los lineamientos de la Directiva Presidencial 07 del 9 de septiembre de 2024, incluida la matriz. Se actualiza la información relacionada con los lineamientos y manejo de la comunicación interna. Se actualiza la matriz de aplicativos de la página web, así como las matrices de comunicación interna y externa, así como los	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC Estandarizado por: Luis Eduardo Lozada Manchola Pasante ROP	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC

		departamentos responsables de la actualización de la información que reposa en la página web e intranet del Fondo. Código de autorización: 2024-260			
32.1	11/03/2025	Con ocasión a los 40 años de la entidad, se han actualizado los recursos institucionales con el nuevo logo de la entidad.	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC Estandarizado por: Diego Eduardo Ullune Ullune Pasante ROP	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC
33	06/08/2026	Actualización del contenido de todo el documento, incorporando el nuevo canal de comunicación interna y complementando lineamientos en el manejo y uso de los canales de comunicación interna y externa. Código de aprobación: 2026-092	Stefani Rivera Beltrán Jefe CRC	Valeria Isabel Nariño Rodríguez Jefe (E) CRC	Valeria Isabel Nariño Rodríguez Jefe (E) CRC