



## POLÍTICA DE USO REDES SOCIALES FACEBOOK DE LA DIAN



La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, ha creado su perfil oficial en Facebook, para dar a conocer los programas, actividades y otros temas de interés, y para tener un contacto directo con los usuarios y de esta manera poder conocer sus necesidades y requerimientos.

La política de uso de las redes es la forma de comunicar el objetivo de estos medios para la institución y los principios sobre los cuales estas herramientas son efectivas para los usuarios.

Desde el inicio es importante establecer las reglas de juego de relación e interacción con los usuarios para aclarar las convenciones sobre lo que se debe y no se debe hacer a través de las redes sociales.

Esto aplica tanto para la comunicación de los usuarios con la entidad, así como para la comunicación entre usuarios.

Esta política está diseñada según las directrices de la entidad.

La Política tiene como objetivo el fomentar una sana y efectiva comunicación por medio de este canal mediante un proceso de diálogo constructivo y transparente con respeto, veracidad, honestidad y cordialidad.

En concordancia con lo enunciado, éstas son algunas reglas básicas y normas de uso que los usuarios deben conocer antes de empezar una interacción con la entidad:



1. Desde el momento en que usted se hace Fan del 'Fan Page' de la DIAN, acepta y entiende las políticas y condiciones descritas aquí.

2. Por medio de nuestros perfiles en las redes sociales se emitirá contenido de valor por medio del cual también se promocionarán las actividades de la entidad.

3. Nuestros usuarios podrán emitir comentarios sobre nuestros mensajes para lo cual se solicita un vocabulario cordial y un lenguaje amable para facilitar una comunicación más efectiva.

4. Recuerde que los usuarios son responsables de sus aportes y comentarios y de las consecuencias que puedan tener sobre su reputación e imagen.

5. Se contestarán las solicitudes y se reportarán las quejas y los reclamos a la mayor brevedad posible con el fin que nuestros usuarios queden satisfechos con el servicio.



6. Las redes sociales son un espacio de intercambio de opiniones o para el debate constructivo, pero no el ámbito apropiado para crear polémica, descalificar a otros usuarios o a terceros, ni para exigir el trámite de diligencias que deban hacerse personalmente.

7. Las opiniones que son publicadas en nuestro muro, expresadas por los usuarios o por los colaboradores de la entidad, no reflejan la posición institucional de la DIAN ni representan, ni interpretan sus principios y visión. Son de entera responsabilidad de los usuarios miembros del 'Fan Page'.

8. Trate por favor con respeto a los otros usuarios y use un lenguaje apropiado y correcto.

9. No se permitirá publicidad por parte de los seguidores. Los comentarios tipo 'SPAM' y con contenido publicitario, podrán ser borrados, con el fin de estimular la participación en temas de interés general y no particular.

10. La DIAN podrá seguir en sus perfiles corporativos la información de entidades, instituciones o personas sin que esto implique aval alguno de la misma.

11. El logo de la DIAN y de los otros programas de la entidad hacen parte de su Propiedad Intelectual, los usuarios deben respetarlos y no utilizarlos sin la debida autorización en cualquiera que sea el medio.

12. Se debe preservar el buen uso de los perfiles institucionales y, por ello la DIAN, como administrador, se reserva el derecho a eliminar, sin derecho a réplica, cualquier aportación que:

- Considere ilegal, irrespetuosa, amenazante, infundada, calumniosa, inapropiada, ética o socialmente discriminatoria o laboralmente reprochable o que, de alguna forma, pueda ocasionar daños y perjuicios materiales o morales contra la entidad, sus empleados, colaboradores o terceros.
- Incorpore datos de terceros sin su autorización.
- No esté relacionada con la finalidad de la página.

Los comentarios que infrinjan estas normas, podrán ser borrados para salvaguardar la honra y el respeto de los miembros de esta comunidad, en este espacio de participación e interacción: directa, transparente y constructiva, en la relación: 'Ciudadano –Gobierno – Ciudadano'.

13. La DIAN no se hace responsable de los sitios web no propios a los que se puede acceder mediante vínculos (links) desde sus perfiles o de cualquier contenido puesto a su disposición por terceros, que incluyan fotos, documentos, vídeos y otros contenidos.

14. La DIAN se reserva el derecho a modificar, suspender, cancelar o restringir el contenido de sus perfiles, los vínculos o la información obtenida a través de ella, sin necesidad de previo aviso.

15. En caso que surjan dudas relacionadas con navegación, contenido y acceso, por favor, contactar con el administrador del perfil.

16. El horario de atención y respuesta de comentarios y solicitudes en redes sociales será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados y festivos de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. Sin embargo, se podrá dar respuesta a ciertos casos fuera de dichos horarios.

17. La cuenta Fanpage <http://facebook.com/DianCol> es la única cuenta oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN.