

**DIRECCION DE GESTION ORGANIZACIONAL
DIRECCION DE GESTION DE INGRESOS
OFICINA DE COMUNICACIONES**

**ORDEN ADMINISTRATIVA 0000002
(24 FEB. 2010)**

Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

1. OBJETIVOS.

General

Definir el procedimiento para la administración, publicación, actualización y seguimiento de la información, trámites y servicios dispuestos por la Entidad a través del Portal de la DIAN, para facilitar la divulgación, acceso y ubicación de información y trámites y servicios tributarios, aduaneros y cambiarios, de manera sencilla, ágil y amigable al cliente interno y al ciudadano en general.

Objetivos Específicos.

1. Dar cumplimiento a los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
2. Definir la responsabilidad de la Entidad y las áreas que la integran frente a la administración, publicación, actualización y seguimiento de la información, trámites y servicios que se publican y divulgan mediante el Portal DIAN.
3. Establecer el procedimiento para la administración, publicación, actualización y seguimiento de la información, trámites y servicios que hacen parte del Portal de la DIAN, con el fin de disponer de información, trámites y servicios institucionales eficientes y actualizados.
4. Facilitar el acceso y ubicación de información, trámites y servicios de manera sencilla, ágil y amigable.
5. Garantizar que la información publicada en el Portal de la DIAN contribuya a consolidar su misión, así como la imagen institucional.

2. MARCO NORMATIVO.

1. Constitución Política de Colombia.
2. Código Contencioso Administrativo.
3. Directiva Presidencial No. 02 de agosto 28 de 2000, "Gobierno en Línea".
4. Directiva Presidencial de agosto 10 de 2002, "Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario".
5. Ley 962 de julio 8 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

6. Ley 790 de 2002 de diciembre 27 del 2002 "Disposiciones para adelantar el programa de Renovación Pública".
7. Decreto 4048 de octubre 22 del 2008, "Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales".
8. Decreto 1151 de abril 14 de 2008, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea, y se reglamenta parcialmente la Ley 962 del 2005, y se dictan otras disposiciones".
9. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia. Mayo del 2008
10. Documento CONPES 3292 "Política antitrámites para entidades públicas". Junio 28 de 2004
11. Resolución 0457 de noviembre 20 del 2009, Por la cual se establecen los criterios para la definición de procedimientos dentro de los procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y para la estandarización y normalización de los documentos soporte de los mismos.
12. Orden Administrativa 002 de mayo 8 del 2009, Por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de los procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con los documentos soporte de los mismos.

3. PROCESOS INVOLUCRADOS.

El procedimiento de Administración de la información del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, hace parte del proceso de Asistencia al Cliente.

3.1. De acuerdo con la participación en el procedimiento.

Están involucrados en el procedimiento de Administración de la información del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que se indica en el numeral 4 de la presente Orden Administrativa, las siguientes áreas de acuerdo con las responsabilidades que se indican en cada caso:

3.1.1. Direcciones de Gestión, Oficinas y Subdirecciones.

1. Determinar la información escrita y de imágenes que debe ser publicada o actualizada en el Portal para divulgación, comunicación o conocimiento de los Clientes DIAN y de los ciudadanos en general, para proveer información confiable y oportuna, sobre de los procesos bajo su responsabilidad;
2. Solicitar a la Oficina de Comunicaciones a través del buzón publicacionesweb@dian.gov.co, la publicación de la información, adjuntando los archivos correspondientes;
3. Revisar periódicamente la información escrita o de imágenes publicada del área bajo su responsabilidad, con el fin de establecer los ajustes y actualizaciones requeridas;
4. Suministrar a la Oficina de Comunicaciones la información para la elaboración de campañas y piezas publicitarias sobre aspectos de interés general para los clientes externos o internos, que se deban publicar en el Portal DIAN;

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

5. Designar un empleado público del área para que obre en calidad de corresponsal ante la Oficina de Comunicaciones, quien tiene a su cargo la remisión, seguimiento y actualización constante de las publicaciones

3.1.2. Oficina de Comunicaciones.

1. Administrar la información del Portal DIAN como canal externo de comunicación;
2. Autorizar a las áreas usuarias del Portal la publicación y actualización de la información;
3. Diseñar la estructura del portal DIAN, atendiendo los elementos de política editorial, contenido mínimo y estándares de presentación, funcionalidad y técnicos, así como las necesidades de la Entidad, los clientes DIAN, los ciudadanos en general y las recomendaciones y sugerencias que sobre diseño y estructura de portales ofrezca el mercado nacional e internacional; dicha estructura será publicada mediante Memorando por la Oficina de Comunicaciones;
4. Definir el diseño, edición y arte en general de las publicaciones que soliciten las diferentes áreas usuarias del Portal;
5. Garantizar que no se duplique en ningún sitio de la estructura del portal DIAN información, imágenes, gráficos, cuadros y fotografías, entre otros;
6. Establecer la ubicación de información, imágenes, gráficos, cuadros, fotografías, entre otros, de conformidad con la estructura del portal y la importancia de la información para los clientes DIAN y ciudadanos en general;
7. Establece la información mínima a traducir al idioma inglés atendiendo el manual de gobierno en línea;
8. Efectuar el seguimiento a la estructura del Portal DIAN, mediante indicadores que permitan verificar la calidad de la estructura y su contenido y determinar acciones correctivas si es del caso.

3.1.3. Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y de Telecomunicaciones.

1. Administrar los recursos técnicos y/o tecnológicos necesarios para el funcionamiento del Portal;
2. Publicar la información y sus actualizaciones escritas o de imágenes solicitada por las diferentes áreas, previa autorización de la Oficina de Comunicaciones para divulgación, comunicación o conocimiento de los clientes DIAN y de los ciudadanos en general;
3. Proveer a la Oficina de Comunicaciones y a la Subdirección de Gestión de Asistencia al cliente, la asesoría y apoyo de carácter tecnológico y de telecomunicaciones necesarias para el funcionamiento y mantenimiento del Portal DIAN;
4. Liderar el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación para la administración del Portal, en especial las relacionadas con la información, la prestación de servicios y la ejecución de trámites;

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

5. Implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y otras directrices de carácter gubernamental que afecten el funcionamiento, mantenimiento e implementación del Portal DIAN;
6. Implementar los estándares de accesibilidad internacionales originados por el consorcio World Wide Web (W3C), así como los estándares de usabilidad establecidos por el gobierno nacional a través del Programa de Gobierno en Línea, incluida la referencia a los WCAG 2.0 para las excepciones de etiquetado.
7. Garantizar que los clientes DIAN y ciudadanos en general de carácter nacional e internacional puedan encontrar el sitio en las listas de motores de búsqueda;
8. Elaborar y presentar al Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea, los informes sobre los indicadores de comportamiento establecidos para el procedimiento de Administración de la Información del Portal de la DIAN.

3.1.4. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

1. Administrar los contenidos de los trámites y servicios dispuestos en el Portal DIAN;
2. Revisar que los contenidos del portal respondan a los compromisos de vigencia y periodicidad en la publicación establecidos en la presente Orden Administrativa y solicitar a las áreas responsables los ajustes correspondientes;
3. Llevar a cabo las acciones necesarias para que los demás canales de información y servicio como el Contact Center y los Puntos de Contacto reciban, conozcan y divulguen la información publicada y actualizada en el Portal DIAN, a efectos de guardar coherencia entre lo que se publica, se comunica y se divulga;
4. Remitir a las áreas, las quejas, reclamos y sugerencias que interpongan los clientes y ciudadanos con ocasión de la desactualización de la información propia de cada área, publicada en el Portal DIAN;
5. Mantener contacto directo con las demás instituciones del Estado que tengan que ver con publicación de información de contenidos, servicios y trámites a ofrecer a la ciudadanía por intermedio del Portal DIAN;
6. Evaluar la pertinencia de la creación de nuevos buzones de atención a clientes.

3.1.5. Directores Seccionales nivel local y delegado.

1. Solicitar la publicación de información a la Oficina de Comunicaciones a través del buzón publicacionesweb@dian.gov.co adjuntando los archivos correspondientes de interés público sobre las Direcciones Seccionales, previa autorización y visto bueno de la Dirección, Oficina o Subdirección respectiva responsable del proceso al tenor del Decreto 4048 de 2008, atendiendo la política editorial fijada en esta Orden Administrativa;
2. Designar un empleado público de la Dirección Seccional para que obre en calidad de corresponsal, quien tiene a su cargo la remisión, seguimiento y actualización constante de las publicaciones.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

3.2 De acuerdo con la responsabilidad de generar la información a publicar.

Los procesos de Administración de Cartera, Fiscalización y Liquidación, Inteligencia Corporativa, Operación Aduanera, Recaudación, Comercialización, Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Gestión Jurídica, Gestión Humana, Servicios Informáticos, Recursos Financieros, Recursos Físicos, Investigación Disciplinaria y Control Interno, son los generadores de información para dicho procedimiento, de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto 4048 de octubre 22 de 2008.

De acuerdo con la temática de la información a publicar, las siguientes áreas son las responsables de solicitar la publicación y/o actualización ciñéndose a la estructura del portal.

3.2.1. Oficina de Control Interno.

Información sobre la DIAN en planes de mejoramiento, entidades de control e informes presentados a las mismas

3.2.2. Oficina de Comunicaciones.

Información sobre la DIAN en relación escritos y comunicados a la opinión pública y declaraciones a medios de comunicación; calendarios tributarios; plegables con información básica de los diferentes impuestos y trámites y servicios; publicaciones; tablas sobre históricos de tasas de cambio, tasas de interés y sanciones mínimas; hora legal; vínculos a otros portales del estado de interés de acuerdo con los lineamientos del Programa de Gobierno en Línea; encuestas de opinión de acuerdo con los temas sugeridos por las demás áreas; portal de los niños

3.2.3. Dirección de Gestión Jurídica a través de la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina.

Normatividad técnica y general de carácter tributario, aduanero y cambiario, así como la doctrina y jurisprudencia respectiva; versiones del estatuto tributario y estatuto aduanero actualizado de acuerdo con las modificaciones y adiciones; Códex.

3.2.4. Dirección de Gestión Organizacional.

Normatividad relacionada con Convenios celebrados entre instituciones de carácter oficial o privado con el gobierno nacional, convenios y tratados bilaterales, multilaterales y nacionales con incidencia tributaria, aduanera y cambiaria; información sobre Proyecto MAFP y su destinación.

3.2.5. Dirección de Gestión Organizacional a través de la Subdirección de Gestión Procesos y Competencias Laborales.

Información sobre la DIAN relacionada con: antecedentes históricos relevantes de la vida de la institución, la naturaleza jurídica, representación legal, patrimonio, jurisdicción, organigrama, plan estratégico, direccionamiento estratégico, modelo de gestión MUISCA, naturaleza del servicio público en la DIAN, convocatorias para provisión de cargos, código de buen gobierno, mapa de procesos, sistema de gestión de calidad de control interno, servicios informáticos electrónicos (generalidades, link se accesos, cartillas, videos, ayudas, tablas y todos los instrumentos que sirvan para su divulgación y capacitación a clientes y usuarios de los mismos);

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

3.2.6. Dirección de Gestión Organizacional a través de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional.

Estadísticas de trámites, recaudos, declaraciones, operaciones de comercio exterior, control y prevención de lavado de activos, y cifras y gestión en relación a metas, indicadores de gestión y/o desempeño, resultados mensuales, informes a la Comisión Mixta y rendición de cuentas a la ciudadanía; estudios económicos realizados por investigadores internos o externos de interés de materia fiscal, tributaria, aduanera y cambiaria.

3.2.7. Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica a través de la Subdirección de Gestión Comercial.

Rendición de cuentas sobre donaciones efectuadas por la DIAN, formularios y cartillas; ventas y remates.

3.2.8. Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica a través de la Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.

Rendición de cuentas sobre apropiaciones, destinaciones y ejecución presupuestal.

3.2.9. Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica a través de la Subdirección de Gestión de Personal.

Información sobre la DIAN relacionada con Directivos del nivel central y seccional.

3.2.10. Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica a través de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

Información sobre contratación de bienes y servicios, planes de compras.

3.2.11. Dirección de Gestión de Ingresos a través de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

Información sobre la DIAN en relación a puntos de atención a nivel nacional; trámites y servicios de acuerdo con la solicitud de las diferentes áreas responsables de los mismos; herramientas de ayuda para hacer las declaraciones; portal de los niños en coordinación de la Oficina de Comunicaciones.

3.2.12. Dirección de Gestión de Ingresos a través de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

Información sobre ventas y remates de bienes

3.2.13. Dirección de Gestión de Aduanas a través de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera.

Versión de la norma que fija el arancel de aduanas actualizado de acuerdo con las modificaciones y adiciones de la misma.

3.2.14. Todas las áreas de acuerdo con sus competencias.

Información de interés a clientes externos no asignada en forma específica a otras áreas sobre los trámites, servicios y las preguntas frecuentes relacionadas con los mismos, clientes.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

4.1. Preparación de la información que se va a publicar o actualizar en el Portal de la DIAN.

Las áreas al preparar las solicitudes de información a publicar o actualizar en el portal de la DIAN, deben tener en cuenta, que los contenidos de dicha información cumplan con la Política Editorial interna contenida en el anexo 2 de la presente Orden Administrativa.

4.2. Solicitud de publicación o actualización de información en el Portal de la DIAN.

Los responsables de los procesos solicitantes deben enviar a la Oficina de Comunicaciones a través del buzón de publicacionesweb@dian.gov.co, los anexos correspondientes al material o archivos a publicar, junto con el formato "Solicitud Publicación o Actualización Portal DIAN" (anexo 3).

La periodicidad con que se solicite actualizar la información publicada cuando esto proceda, será la necesaria para garantizar la oportunidad y vigencia de la misma.

Cuando los archivos a publicar tengan más de 1 Mega, deben remitirse en dispositivos de almacenamiento.

El tipo de solicitud puede corresponder a publicación de nueva información, actualización de la existente, creación de campañas informativas y publicación de trámites y servicios.

La solicitud debe contener la siguiente información: área solicitante, tipo de solicitud, ubicación en la estructura del portal previamente definida por la Oficina de Comunicaciones, tiempo de publicación, prioridad, palabras claves que faciliten la búsqueda, mensaje que se desea comunicar cuando se trate de solicitudes de campañas y nombre de archivos anexos. Esta debe ser remitida a la Oficina de Comunicaciones por parte del Jefe de la Dirección de Gestión, Oficina, Subdirección o Dirección Seccional, o el corresponsal único del área acreditado ante dicha dependencia.

De acuerdo con la prioridad solicitada para la publicación de la información, debe observarse los siguientes términos:

- **Prioridad Alta:** La Información se remitirá al buzón el día anterior al día en que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.
- **Prioridad media:** Se remitirá al buzón con un mínimo de (2) días antes del momento que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.
- **Prioridad baja:** Se remitirá al buzón con un mínimo de (3) días antes del momento que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.

Cuando la solicitud corresponda a la realización de una campaña publicitaria a través del Portal, se debe remitir a la Oficina de Comunicaciones con una antelación no inferior a siete (7) días a la fecha en que se pretende iniciar la campaña.

Cuando se trate de publicaciones modificaciones o actualizaciones de trámites y servicios de cara al cliente externo que se deban publicar en el Portal de la DIAN y en el de Gobierno en Línea a través del Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-, se debe enviar la solicitud al buzón asistencia@dian.gov.co de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. El archivo con el trámite o servicio a publicar debe contener la

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

información de conformidad con las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, para la publicación de la información de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- y la política editorial dispuesta en el anexo 2.

4.3. Radicación de la solicitud de publicación o actualización de la información en el Portal de la DIAN.

La Oficina de Comunicaciones radica la solicitud, asignando a la misma un consecutivo anual.

Cuando la información se refiera a trámites o servicios a publicar en el Portal de Gobierno en Línea, la radicación debe realizarla la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

4.4. Revisión de la información que se va a publicar o actualizar en el Portal de la DIAN.

La Oficina de Comunicaciones debe proceder a revisar la información que se solicita publicar o actualizar, atendiendo la política editorial establecida en la presente Orden Administrativa.

Cuando la Oficina de Comunicaciones determine que la información a publicar es de importancia periodística se procederá a la elaboración de un Comunicado de Prensa, cuya divulgación hacia los medios de comunicación deberá ser simultánea con la publicación de ésta en la WEB

Si la información no cumple con los requisitos establecidos en cuanto a ubicación en la estructura del Portal, solicitante y la política editorial (anexo 2), se devuelve a través del buzón de publicacionesweb@dian.gov.co, al área correspondiente indicando los motivos por los cuales se rechaza su publicación o actualización; esta devolución debe realizarse máximo al día siguiente de su recibo.

La solicitud para la realización de una campaña asociada a un proceso, procedimiento o servicio, será elaborada por los creativos de la Oficina de Comunicaciones quien dentro de los siete (7) días siguientes a su recibo presentara al área solicitante la propuesta de campaña para su aprobación; obtenido el visto bueno, se procede a su publicación.

En ningún caso la Oficina de Comunicaciones o los funcionarios responsables de efectuar la publicación pueden modificar la información, imágenes, cuadros, tablas y demás, documentos recibidas de las áreas usuarias, excepto cuando se trate de recomendaciones o sugerencias que le impriman un mejoramiento a la información objeto de publicación.

La información sobre trámites y servicios que deban publicarse en el Portal de la DIAN y en el de Gobierno en Línea, que no cumpla con el anexo 2 de la presente Orden Administrativa y los lineamientos de gobierno en línea será devuelta a través del buzón de asistenciainterna@dian.gov.co, al área correspondiente indicando los motivos por los cuales se rechaza su publicación o actualización. Esta devolución debe realizarse máximo al día siguiente del recibo de la solicitud.

Cuando las condiciones del requerimiento cumplan con los criterios establecidos en el inciso anterior, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente la remitirá a través del buzón asistenciainterna@dian.gov.co, con los respectivos anexos, al buzón publicacionesweb@dian.gov.co, con copia al área solicitante.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

4.5. Autorización de publicación o actualización de la información en el Portal de la DIAN.

La Oficina de Comunicaciones debe remitir a la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones, la solicitud de publicación de información acompañada de los archivos correspondientes.

La información relacionada con trámites o servicios a publicar en el Portal de Gobierno en Línea, estará bajo la coordinación de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

La publicación de la información debe realizarse máximo dentro del día hábil siguiente a su solicitud inicial.

4.6. Comunicación de la publicación o actualización de la información.

La Subdirección de Gestión de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, debe confirmar la publicación al buzón de publicacionesweb@dian.gov.co y al correo electrónico del funcionario corresponsal de la dependencia solicitante.

El área solicitante debe, al día siguiente, revisar si la información publicada en el Portal, corresponde a los objetivos y contenidos solicitados. En caso de tener alguna observación, debe comunicar de inmediato a la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones y al buzón de publicacionesweb@dian.gov.co para los ajustes correspondientes.

4.7. Terminación de la vigencia de la información y descargue de la misma en el Portal de la DIAN.

La información publicada o actualizada cuya vigencia se termine, debe descargarse del Portal por la Subdirección de Gestión de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, al día siguiente en que se cumpla la vigencia definida por el área solicitante desde el momento de la presentación del formato Solicitud Publicación o Actualización Portal DIAN" (anexo 3).

4.8. Seguimiento a la información publicada en el Portal de la DIAN.

4.8.1. Por parte de las áreas responsables.

Las Direcciones de Gestión, las Oficinas, Subdirecciones y Direcciones Seccionales deben bimensualmente hacer seguimiento a la información que solicitaron publicar para garantizar su vigencia y actualización. Para el efecto se diligencia la "Planilla de Seguimiento" (anexo 4). En el evento de existir información que no cumpla con las condiciones adecuadas, deben solicitar la actualización correspondiente, de acuerdo con el procedimiento establecido en la presente Orden Administrativa.

A partir de la vigencia de la presente Orden Administrativa las áreas responsables de la publicación de información tendrán dos meses para la revisión de los contenidos publicados en el Portal de la DIAN y solicitar su actualización. De la revisión se dejará constancia en la Planilla de Seguimiento (anexo 4).

4.8.2 Por parte de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente debe revisar mensualmente que la información del Portal: esté actualizada, no esté repetida, los trámites estén vigentes, los

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

enlaces tengan contenido informativo y cumplan los criterios de imagen corporativa. Para tal efecto debe tomar aleatoriamente cada mes un 10% de los enlaces existentes y efectuar la verificación diligenciando la "Planilla de Seguimiento" (anexo 4).

La revisión a que hace referencia el inciso anterior, se debe realizar, igualmente, cuando se reciban a través de los buzones de asistencia y/o quejas, comentarios sobre la información publicada en el Portal.

Si la información que no cumple con las condiciones adecuadas, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, debe notificar al área responsable, para que soliciten las actualizaciones correspondientes.

Las áreas responsables deben solicitar la actualización máximo dentro de los cinco días siguientes a la recepción de dicha notificación, o comunicar a la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, cuando dichas observaciones no sean pertinentes.

5. FORMATOS A UTILIZAR.

Formato Solicitud de Publicación o Actualización Portal DIAN. -1463- el cual hace parte integral de la presente Orden Administrativa.

6. GLOSARIO.

Acceso: Entrada o comunicación con alguien.

Accesibilidad: Posibilidad para entrar o comunicarse mediante un sistema, equipo o instrumento de carácter electrónico. La accesibilidad Web se refiere a la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológicas o ambientales) Esta cualidad está íntimamente relacionada con la aptitud para el uso.

Actualización: Puesta al día de documentos, escritos, datos, imágenes, que se encuentran atrasados.

Administración: Conjunto de actividades de planeación, organización, dirección y control a cargo de un área para la puesta en marcha de un propósito.

Contenidos: Tema o asunto del que se habla o escribe.

Descarga: Paso de un mecanismo electrónico a otro.

Dominio: Técnicamente, es un recurso nemotécnico que se asocia a nodos de la red Internet con el objeto de facilitar su identificación, constituido por expresiones alfanuméricas concatenadas en varios niveles organizados de forma jerárquica.

Dominio de Internet: Es un nombre base que agrupa a un conjunto de equipos o dispositivos y que permite proporcionar nombres de equipo más fácilmente recordables en lugar de una dirección IP numérica. Permiten a cualquier servicio (de red) moverse a otro lugar diferente en la topología de Internet, que tendrá una dirección IP diferente.

Estándar: Se alude un modelo, tipo o norma, patrón o referencia. Se trata de una norma generalmente aceptada y ampliamente utilizada por iniciativa propia de un gran número de interesados.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

Estructura del Portal: Se refiere a la organización del Sitio Web en sus secciones, funcionalidad, sistema de navegación y responsables de cada sección o menú, establecida mediante memorando por la Oficina de Comunicaciones.

Información: En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos cuyo procesamiento constituye un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

Link o Enlace: Crea una conexión con otro documento web por medio de la dirección URL.

Navegador: Un navegador, navegador red o navegador Web (del inglés, *web browser*) es un programa que permite visualizar la información que contiene una página web (ya esté esta alojada en un servidor dentro de la World Wide Web o en uno local).

Pestaña: También nombrada *lengüeta*, y en inglés conocida como *tab*, es un elemento de la interface de un programa que permite cambiar rápidamente lo que se está viendo sin cambiar de ventana que se usa en un programa o menú.

Portal DIAN: Se refiere a la página de la DIAN alojada en la red Web.

Prioridad: Corresponde al criterio que el área que solicita publicar información establece, en relación al término en que dicha información debe aparecer publicada en el Portal.

- **Prioridad Alta:** La Información se remitirá al buzón el día anterior al día en que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.
- **Prioridad media:** Se remitirá al buzón con un mínimo de (2) días antes del momento que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.
- **Prioridad baja:** Se remitirá al buzón con un mínimo de (3) días antes del momento que se espera se efectúe la publicación y dentro del horario hábil de labor.

Publicación: El efecto de revelar o manifestar al público algo, o difundirlo y puede referirse a: Promulgación y publicación de un concepto jurídico, publicación científica, publicación periódica, editorial o un concepto empresarial.

Ruta de navegación: La ruta de navegación o miga de pan es una ayuda para que los usuarios sepan en que sección del sitio web se encuentran, ilustrando la relación jerárquica entre secciones.

Seguimiento: Se refiere a las acciones de verificación sobre lo que se ha realizado.

Servicio: Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Sitio de Contacto: Lugar físico, electrónico o telefónico para que un usuario pueda acercarse a realizar un trámite o recibir un servicio.

Usabilidad: Se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso; es el atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Vínculo. Es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento. Combinado con una red de datos y un protocolo de acceso, un hiperenlaces permite acceder al recurso referenciado en diferentes formas, como visitarlo con un agente de navegación, mostrarlo como parte del documento referenciador o guardarlo localmente. También recibe el nombre de Link, el cual crea una conexión con otro documento Web por medio de la dirección URL.

World Wide Web: o Red Global Mundial: Es un sistema de documentos de hipertexto y/o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet. Con un navegador Web, un usuario visualiza páginas Web que pueden contener texto, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de ellas usando hiperenlaces.

7. Anexos:

Anexo 1: Flujograma "Procedimiento para la publicación y actualización de la información del portal".

Anexo 2: Políticas editoriales.

Anexo 3: Formato Solicitud de Publicación o Actualización Portal DIAN. -1463-.

Anexo 4: Planilla Seguimiento Portal.

La presente Orden Administrativa rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

Original firmado
MARIA ELENA BOTERO MEJIA
Directora de Gestión Organizacional.

Original firmado
CARMEN TERESA ORTÍZ DE RODRÍGUEZ
Directora de Gestión de Ingresos

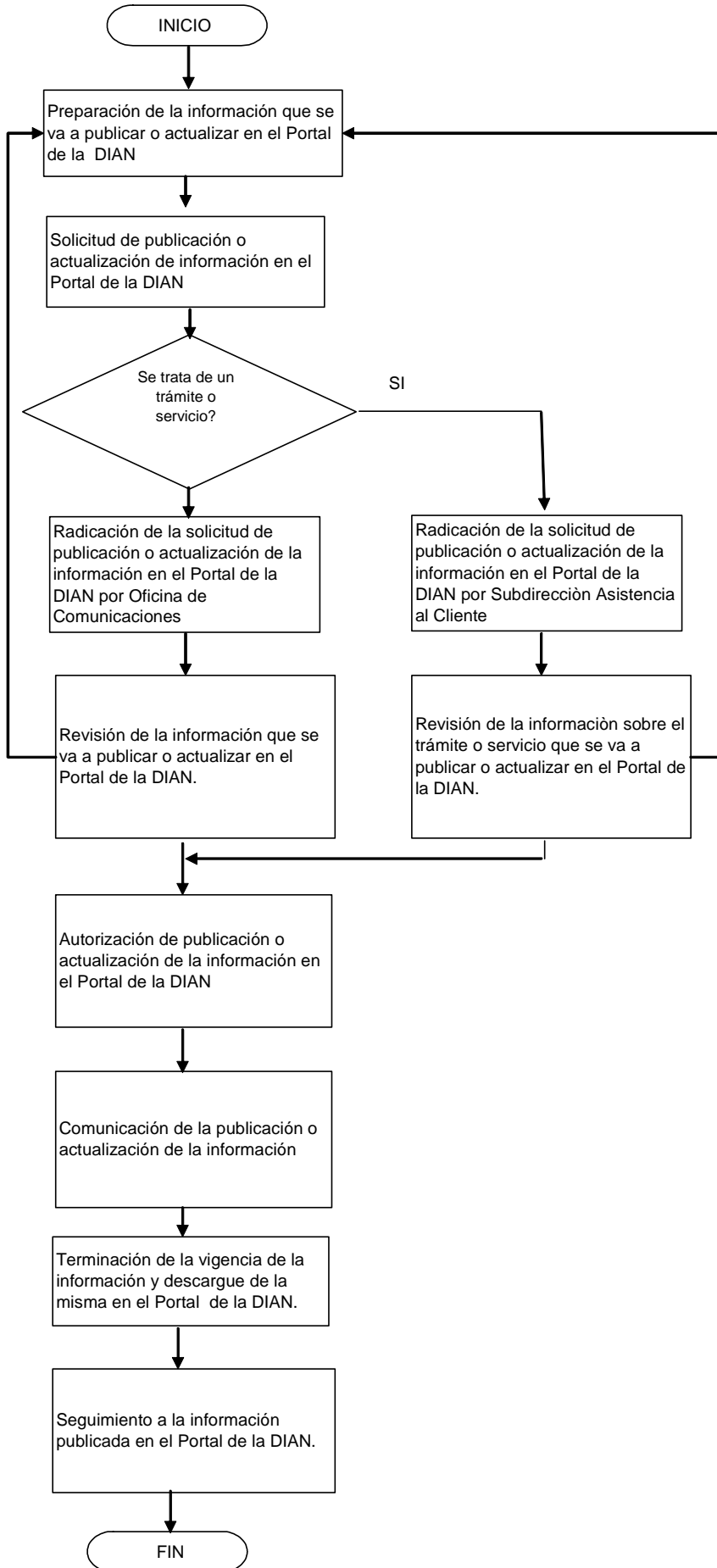
Original firmado
EDGAR OSWALDO PEÑA SALAMANCA
Jefe Oficina de Comunicaciones

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

Anexo 1

FLUJOGRAMA -

Procedimiento para la Administración de la Información del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales



Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

Anexo 2

POLITICA EDITORIAL

I. POLÍTICA EDITORIAL DIAN.

La información que se solicite publicar en el portal de la DIAN, debe cumplir con la política editorial, así como los lineamientos que el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establezca a través del Programa de Gobierno en Línea.

1. Los contenidos serán entendibles, agradables y de fácil uso.
 - 1.1 Los contenidos serán claros, precisos y de lenguaje sencillo. No dejarán dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se tendrá en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación, de diferentes regiones del país y del exterior;
 - 1.2 No se usarán abreviaturas. Si se necesitara hacer uso de ellas, éstas irán referenciadas después de que sean escritas por primera vez y entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia;
 - 1.3 No se usarán tecnicismos. Si fuera estrictamente necesario, se explicará entre paréntesis el significado del mismo inmediatamente después de que sea utilizado por primera vez;
 - 1.4 No se utilizarán términos en idioma extranjero. Cuando sea necesario su uso, estos términos se presentarán de forma en que se diferencien del resto del texto escrito y serán explicados inmediatamente después de la primera vez que sean utilizados;
 - 1.5 No se deben usar siglas sin que al pie no se especifique que significa;
 - 1.6 En las fechas, no se utilizarán abreviaturas para el nombre del mes;
 - 1.7 Se seguirán las reglas sintácticas, gramaticales y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
2. Los contenidos estarán vigentes, serán relevantes, verificables y completos.
 - 2.1 Los contenidos de información que cualquier área esté interesada en publicar mediante la página de la entidad, estarán vigentes, serán de carácter relevante, verificables y completos, de manera que generen algún beneficio para los clientes y no dé lugar a interpretaciones erradas; se evitará cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información;
 - 2.2 Las áreas ofrecerán sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga la completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de querer publicar contenidos tomados de un tercero ajeno a la Entidad, se incluirá la fuente de donde fueron tomados;
 - 2.3 Cuando se publique información en forma de artículos, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si no se tiene certeza de la confiabilidad de la fuente, tendrá que ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificándolas al final del artículo;

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

- 2.4 Cuando se requiera publicar información en archivos para descargar, se indicará la fecha de publicación o de su última actualización;
- 2.5 Las imágenes, dibujos, fotos o cualquiera otro material gráfico que se requiera guardará concordancia con los textos. Cuando este tipo de material se afecte por algún tipo de tratamiento técnico, entre ellos, montajes, composición, transparencias, entre otros, se indicará claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original;
- 2.6 Antes de ofrecer algún contenido, se validará la vigencia y calidad de los mismos.
3. Los contenidos no serán ofensivos ni discriminatorios.
 - 3.1 Los contenidos a publicar en la página Web de la DIAN, por ningún motivo guardarán tendencias sexistas, racistas, discriminatorias, obscenas u ofensivas en la medida que atentan contra derechos fundamentales de todos los ciudadanos. Es necesario tener presente que los contenidos representan la imagen institucional de la DIAN y del Estado Colombiano;
 - 3.2 Se evitará todo tipo de estereotipos, género, por raza, apariencia física, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, o estrato social;
 - 3.3 Los contenidos no reflejarán los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia hacia sectores en particular. Igualmente, no reflejarán posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos;
 - 3.4 No se utilizarán regionalismos o frases coloquiales de uso común en algún lugar del país, pero que, en otras regiones se consideren ofensivas.
4. Los contenidos mantendrán la privacidad.
 - 4.1 No se ofrecerán contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades que afecten su buen nombre o que puedan causar efectos legales adversos a las áreas que publiquen la información, servicios y trámites. Es importante tener claros los conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma afecten la condición jurídica de las personas o las instituciones;
 - 4.2 No se ofrecerán contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en estos pueden estar reservados conforme a la ley. En los casos de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos; en los casos en que aplique, se mantendrán actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia;
 - 4.3 Para los casos en que se solicite publicar información de los particulares, se indicará el fin para el cual es publicada y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana.
5. Los contenidos observarán el derecho de autor y de propiedad intelectual.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

- 5.1 Las obras protegidas por los derechos de autor que se encuentren dentro del sitio DIAN hacen parte del patrimonio de la entidad y por lo tanto se consideran bienes fiscales, razón por la cual su utilización estará expresamente autorizada y así mismo, se informará claramente al cliente y/o ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado;
- 5.2 Si la DIAN desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, se cerciorará de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material;
- 5.3 La protección del derecho de autor opera sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual, y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad se considerará como una cita textual, por lo que irá entre comillas dobles (" ") y se referenciará como una cita con al menos, los siguientes datos: Autor(es), nombre del libro u otra fuente de los cuales fue tomada, fecha de publicación;
- 5.4 La protección tanto de los derechos de propiedad intelectual como de propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, logos, nombres comerciales, enseñas, lemas, nombre de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derechos de autor;
- 5.5 En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se corregirá esta información de la manera más diligente;
- 5.6 El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial generará acciones civiles o penales.
6. Atributos de los contenidos de información, trámites y servicios a publicar.
 - 6.1 Excelente ortografía y redacción;
 - 6.2 Títulos y subtítulos definidos;
 - 6.3 La información escrita o en imágenes, tendrá un orden lógico para su comprensión y lectura;
 - 6.4 La información escrita, tendrá como fuente de escritura por computador, Arial de 9 puntos;
 - 6.5 Si hay lugar a gráficos, imágenes y fotos, éstas se enviarán en formato JPG y/o GIF, con un tamaño de 600 píxeles de ancho por 400 píxeles de alto y un peso de 20 Kbytes, teniendo en cuenta que la información se pueda visualizar en una pantalla de computador;
 - 6.6 Si hay lugar a tablas se elaborarán en fuente Arial Narrow, en tamaño 8, color negro, teniendo en cuenta que la información se pueda visualizar en una pantalla de computador;
 - 6.7 Todos los documentos que se publiquen en el Portal DIAN deberán contener la fuente normativa, notas aclaratorias y restricciones de uso y consulta a que haya lugar;

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

6.8 Los estándares editoriales adicionales de contenido, establecidos para los portales del estado Colombiano por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del Programa de Gobierno en Línea, serán igualmente aplicables al portal de la DIAN.

II. ESTANDARES DE NAVEGACION.

Los siguientes son los estándares de presentación, funcionalidad y técnicos de obligatorio cumplimiento para el Portal Web DIAN.

Estándar de Presentación	Descripción
Identidad visual	Se refiere a la permanencia dentro de la página y disponible en cualquier nivel de navegación del logotipo de la Entidad, así como el escudo de la República de Colombia.
Enlace al Portal del Estado Colombiano	Se tiene en la página inicial un enlace visible al Portal del Estado Colombiano, www.gobiernoenlinea.gov.co , el cual se provee mediante el logotipo oficial del portal.
Fecha de la última actualización	En la página inicial y demás pestañas, siempre estará presente la fecha de la última actualización del sitio.
Número de vistas	En la página inicial debe aparecer un contador histórico que refleje el número de visitas a la fecha.
División de los contenidos.	Los contenidos estarán divididos en porciones pequeñas, sin volverlo Inconexos.
Uso de colores	Se utilizan pocos colores. Para verificar que los colores contrastan, tanto del fondo como de los tipos de letra, se recomienda imprimir las páginas en blanco y negro. Así mismo, no se utiliza el color como elemento diferenciador o para resaltar un texto sobre el que se quiere llamar la atención, ya que quien tenga un monitor monocromático o una persona con dificultad de visión no podrá percibirlo. Si se utiliza el color para dar significado, debe utilizarse una alternativa para quienes no pueden diferenciar el color.
Uso de marcos	Se debe evitar el uso de marcos dentro de las páginas. Si se llegan a incluir, los marcos deben estar titulados y el sitio Web debe ser navegable sin marcos.
Manejo de vínculos	En los vínculos se utilizan textos que claramente indiquen al usuario el contenido de la página Web asociada al enlace, que expliquen el para qué de esta acción. No se utilizan palabras propias del navegador y está prohibido el uso de frases como "Haga click aquí".
Estándar de Funcionalidad	Descripción
Mapa del sitio	Se incluye el mapa del sitio Web en la página de inicio, al cual se tiene acceso directo desde cualquier página del sitio.
Acceso a la página de inicio	Se incluye un acceso directo a la página de inicio, a la cual se tiene acceso desde cualquier página del sitio.
Acceso al menú principal	Se debe tener acceso directo a cualquier opción del menú principal desde cualquier página del sitio.
Ruta de navegación	Se debe incluir la ruta de navegación (miga de pan), en la parte superior del contenido.

Continuación de la Orden Administrativa "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

Estándar técnico	Descripción
Nombre de dominio	El nombre de dominio de la Entidad es en formato.gov.co.
Marcación y/o etiquetado.	Todas las páginas y todos los elementos insertos en éstas (incluidos gráficos o archivos sonoros) debe estar debidamente marcados y/o etiquetados, incluyendo una descripción adecuada de su contenido o lo que representa.
Parpadeo	El contenido o elementos gráficos que se muevan, parpadeen, se desplacen o se actualicen automáticamente deben tener la posibilidad de ser detenidos temporal y totalmente.
Uso de navegadores	El sitio web deberá visualizarse y ser totalmente funcional al menos en internet Explorer y Fireffox.

Los estándares adicionales de navegación y uso establecidos para los portales del estado Colombiano por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través del Programa de Gobierno en Línea, serán igualmente aplicables al portal de la DIAN.

Mebm/Dcrr/gesb.