

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIONES

Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - UAE DIAN

PROCESO: Planeación, Estrategia y Control

Versión 5

Año 2021

CT-PEC-0087

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo general	4
2.2 Objetivos específicos	4
3. COMUNICACIÓN INTERNA	5
3.1 DIANNET	5
3.1.1 Banner	5
3.1.2 Noticia Central	6
3.1.3 Noticias Regionales	6
3.2 Correo electrónico	6
3.2.1 Envíos masivos	6
3.2.2 Correo Director	6
3.2.3 Correo Directores	7
3.2.4 Boletín Sindical	7
3.2.5 Link Semanal	7
3.2.6 Link Al Día	7
3.3 Campañas	8
3.4 Cubrimiento de eventos	8
3.5 Dian Te Ve	8
3.6 Estaciones de trabajo	9
4. COMUNICACIÓN EXTERNA	10
4.1 Campaña de Comunicación	10
4.2 Eventos	11
4.2.1 Cubrimiento periodístico	11
4.3 Comunicado de Prensa	11
4.4 Rueda de Prensa	11
4.5 Ronda de Medios	12
4.6 Boletines y Avisos Informativos	12
4.6.1 Boletines informativos	12
4.6.2 Avisos informativos	13
4.7 Atención a Periodistas	13
4.8 Página WEB	13
4.8.1 Publicaciones	13
4.8.2 Central o Banner	13
4.8.3 Noticias	14
4.8.4 Micrositio	14
4.9 Redes Sociales	14
4.10 Elaboración de cuñas radiales	15
4.11 Avisos de prensa	16
5. AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS DE IMAGEN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	17
6. CONTROL DE CAMBIOS	18

1. INTRODUCCIÓN

Desde su creación, la UAE DIAN ha requerido de una permanente interacción con los contribuyentes y ciudadanos, a fin de dar a conocer información relacionada con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Dicha interacción ha hecho que la Entidad cuente con diferentes canales, por medio de los cuales divulga permanentemente información para orientar y mantener al tanto a contribuyentes y ciudadanos respecto a los diferentes temas a cargo de la UAE DIAN.

La Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces tiene, entre otras de sus responsabilidades, la elaboración de contenidos con mensajes claros, confiables y oportunos para informar a sus públicos objetivo, no sólo sobre el cumplimiento de las metas de gestión, sino también para generar sensibilidad frente a los impuestos y a la facilitación del comercio exterior como instrumentos determinantes para el desarrollo social del país.

En el propósito de informar a sus diferentes públicos externos, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, establece prioridades y define temas relevantes, ejecuta diferentes campañas de comunicación y publicidad, las cuales toman como referencia la Política de Comunicaciones definida por la Entidad, así como los demás procedimientos, manuales y documentos oficiales.

En este mismo sentido, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, gestiona internamente con las dependencias responsables de los temas a divulgar, la información necesaria para comunicar o preparar las líneas de contenido soporte de la estrategia y, o campaña. Es así como permanentemente requiere a las dependencias los insumos (cifras, datos, aspectos relevantes) para la elaboración y diseño de los mensajes a dirigir a cada público.

A fin de obtener una comunicación externa efectiva, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, tendrá en cuenta aspectos importantes como: la precisión, oportunidad, calidad, concisión y austeridad.

Dado que son funciones propias del proceso comunicativo en la Entidad, la creación, diseño, producción, desarrollo y puesta en práctica de estrategias de alto impacto que garanticen el derecho a la información y den a conocer el cumplimiento de la gestión, estas deben encaminarse a promover en la ciudadanía, una mayor comprensión y apropiación sobre la razón de ser del sistema tributario, aduanero y cambiario en Colombia.

La fase de edición y corrección de estilo es donde el editor de contenidos surte los cambios y modificaciones que exija el documento, con el fin de dar uniformidad y precisión al contenido, asegurando una óptima y oportuna publicación, de gran interés para los públicos objetivo de la Entidad.



2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Describir de manera detallada los principales aspectos que conforman las acciones de comunicación interna y externa en la UAE DIAN.

2.2 Objetivos específicos

- Describir con claridad las técnicas de comunicación externa e interna, facilitando su análisis, comprensión, ejecución y evaluación.
- Indicar los tiempos de ejecución y la periodicidad de los productos de comunicación interna y externa.
- Sensibilizar sobre el buen uso de las herramientas de comunicación externa y su correcta aplicación
- Definir responsabilidades para el correcto uso de las herramientas con las que cuenta la Entidad al momento de comunicar a los medios de comunicación masiva, gremios y/o a la ciudadanía en general.
- Reiterar la importancia y necesidad de mantener una comunicación efectiva y asertiva entre todas las dependencias de la UAE DIAN, con la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces.
- Visibilizar la gestión de la UAE DIAN, a través de los perfiles oficiales en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), de manera veraz, oportuna y clara, con mensajes de interés para los seguidores y la comunidad en general.
- Establecer los criterios, características y lineamientos propios del Proceso Comunicativo en la UAE DIAN, con el fin de garantizar calidad, fidelidad, oportunidad, unidad y confiabilidad respecto de la información institucional que se produce y publica a través de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces.
- Hacer del proceso comunicativo de la UAE DIAN un elemento de transformación que contribuya a promover la comprensión y apropiación, respecto al valor que tiene para la sociedad, el recaudo efectivo de los impuestos y la facilitación del comercio exterior.



3. COMUNICACIÓN INTERNA

3.1 DIANNET

Es la intranet de la Entidad en la cual se aloja toda la información dirigida al público interno (servidores públicos de la UAE DIAN), con el fin de darles a conocer las actividades diarias de la Entidad y proveerles información oportuna y en tiempo real que les facilite su labor diaria.

La DIANNET se alimenta con los requerimientos y solicitudes de publicación de información remitida al buzón comunicación_interna@dian.gov.co por parte de las dependencias de todo el país. Por ser del interés general de los servidores públicos, esta es reenviada a los periodistas encargados de sus respectivas fuentes, quienes a su vez, elaboran las noticias o piezas comunicativas y publican la información requerida, definiendo el espacio o sitio donde deba alojarse en la DIANNET, bien sean noticias de actualidad o de seccionales, banners, aplicaciones, eventos y novedades, entre otras.

3.1.1 Banner

Es una pieza gráfica con información puntual sobre campañas o contenidos que deben destacarse en la DIANNET, cuando ésta reviste tal importancia, se destaca en la parte superior del home.

- **Desarrollo.** Según la información a divulgar el contenido de la pieza gráfica se envía a diseño, se aprueba y se publica en DIANNET para el conocimiento de los servidores públicos de la UAE DIAN.
- **Tiempo de producción.** Según el tráfico de producción de 1 a 3 horas.
- **Periodicidad.** Diaria

3.1.2 Noticia Central

Son las noticias que dada su relevancia se ubican en la Sección Noticias y Actualidad de la DIANNET, cuyo objetivo es publicar información de interés general para todos los servidores públicos, como son los temas de gestión o de bienestar.

- **Desarrollo.** La nota informativa se inicia con la recepción de ésta, bien sea a través de un correo electrónico o mediante el cubrimiento periodístico de un evento. Una vez evaluados y aprobados dichos contenidos en Consejo Editorial, se procede a la elaboración de la nota que, en algunos casos pasa por la revisión y aprobación de la dependencia donde se genera la información. Posteriormente se procede a su publicación, acompañada de fotografías, videos o audios, según las necesidades y el tratamiento informativo propuesto.
- **Tiempo de Producción.** De 1 a 2 días, el cual depende de la revisión y aprobación oportuna por parte de la dependencia interesada o responsable de la información.
- **Periodicidad.** No hay periodicidad definida pues está determinada por la agenda informativa de la Entidad.

3.1.3 Noticias Regionales

Son los textos o contenidos enviados por los corresponsales de cada Dirección en el nivel central o seccional que dan a conocer el quehacer institucional en cada región del país.

- **Desarrollo.** Se recibe la información redactada por parte de los corresponsales de las Direcciones Seccionales al buzón de Comunicación Interna y previo al proceso de edición de contenido corrección de estilo, ésta es debidamente publicada con sus correspondientes fotografías y demás soportes.
- **Tiempo de producción.** 1 o 2 días según relevancia de los temas y orden de llegada de la información al buzón.
- **Periodicidad.** Está determinada por la agenda informativa de las seccionales.

3.2 Correo electrónico

Es el medio que posibilita la interacción con todos los servidores públicos de la Entidad a nivel nacional y a través de este se solicitan y publican a diario mensajes de interés general sobre situaciones de carácter técnico y administrativo.

Buzón: comunicacion_interna@dian.gov.co

3.2.1 Envíos masivos

Son correos electrónicos que se envían a listas de distribución específicas para informar sobre hechos concretos institucionales y de manera personalizada a los servidores públicos de la UAE DIAN.

3.2.2 Correo Director

Es el formato oficial mediante el cual el Director General o quien haga sus veces, se comunica directa e inmediatamente con todos los servidores públicos de la UAE DIAN.

- **Desarrollo.** Se recibe la solicitud por parte del Jefe de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, se produce el contenido, se envía a revisión del Director General o quien

haga sus veces y/o sus asesores, el cual, una vez aprobado, se produce el diseño en la plantilla oficial y se envía a través de correo electrónico.

- **Tiempo de producción.** De acuerdo con la complejidad 1 hora o 1 día.

3.2.3 Correo Directores

Es el formato oficial mediante el cual los Directores se comunican directa e inmediatamente con todos los servidores públicos de la UAE DIAN.

- **Desarrollo.** Se recibe la solicitud por parte del Jefe de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, se produce el contenido, se envía a revisión del Director respectivo y/o sus asesores, una vez aprobado, se produce el diseño en la plantilla oficial y se envía a través de correo electrónico.

3.2.4 Boletín Sindical

Recopilación quincenal de los contenidos enviados por los sindicatos al buzón de comunicacion_interna@dian.gov.co

- **Desarrollo.** La Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, publica el Boletín con la información que las Organizaciones Sindicales remiten al buzón: comunicacion_interna@dian.gov.co para su divulgación. Cuando se reciben los contenidos de dichas organizaciones, estos se van publicando de inmediato en la DIANNET en sus respectivos espacios y carpetas. El Boletín Sindical es el resultado de la compilación de información recibida, la cual se ordena alfabéticamente por los nombres de los Sindicatos. Hay una plantilla establecida para realizar el envío a todos los servidores públicos de la Entidad.
- **Tiempo de producción.** 15 días
- **Periodicidad.** Los viernes cada quince días.

3.2.5 Link Semanal

Es el boletín virtual institucional a través del cual se da a conocer al público interno de la Entidad aquellos aspectos de mayor relevancia del quehacer institucional.

Los temas y contenidos a tratar surgen del Consejo Editorial en donde cada responsable de estos es quien se encarga de buscar el material, investigar, obtener los soportes documentales y apoyos gráficos y redactar su nota para enviarla por correo electrónico y/o publicación en DIANNET, de acuerdo con el procedimiento “PR-PEC-0248 Comunicación Interna”.

- **Tiempo de producción.** Semanal
- **Periodicidad.** Semanal

3.2.6 Link Al Día

Es el Boletín Virtual institucional mediante el cual se informa al público interno de la Entidad sobre un contenido específico de interés general.

- **Desarrollo.** Se reciben las solicitudes al buzón comunicacion_interna@dian.gov.co, se produce el contenido a publicar y se emite a través de correo electrónico a los servidores públicos en todo el país, a Bogotá o al Nivel Central, según el caso.

- **Tiempo de producción.** De acuerdo con el flujo de información puede producirse entre 1 hora o 1 día
- **Periodicidad.** De acuerdo con el flujo de información puede ser diario.

3.3 Campañas

Es el mecanismo mediante el cual la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces propone, diseña y/o desarrolla al interior de la Entidad, para cubrir las necesidades específicas de comunicación de las dependencias. Está constituida por una serie de mensajes que se transmiten por los diversos canales internos de la Entidad y su objetivo es comunicar, persuadir y generar recordación sobre contenidos específicos como una instrucción, un concurso, una información general relacionada con la gestión de la UAE DIAN en sus aspectos misionales o ligada al ámbito del clima laboral o de bienestar de los servidores públicos, entre otras.

- **Desarrollo.** Se da a partir de reuniones con las dependencias responsables las cuales suministran los contenidos que luego se traducen en las diferentes piezas de la campaña. Previamente se establecen los canales a utilizar y en paralelo se construye el cronograma de trabajo. Posterior a ello se realizan las piezas que deben estar avaladas por la dependencia responsable del tema y por último, se hace difusión de la campaña a través de los canales de comunicación interna de la UAE DIAN.
- **Tiempo de producción.** El tiempo mínimo para crear una campaña es de dos semanas, pues se requiere de reuniones previas para construir el concepto, los contenidos y piezas publicitarias.
- **Periodicidad.** Está sujeta a las necesidades de comunicación.

3.4 Cubrimiento de eventos

Son actividades que se desarrollan ya sea desde la redacción de noticias, el registro audiovisual o fotográfico, hasta el apoyo logístico de eventos institucionales, información ésta que posteriormente se publica en los diferentes medios, informando así al público respectivo sobre las actividades de las Direcciones en el nivel central o seccional de la UAE DIAN.

- **Desarrollo.** Una vez se recibe la solicitud, se trabaja en el diseño y redacción necesarios para apoyar la logística del evento como invitaciones, agendas temáticas, escarapelas, habladores, diplomas, entre otros. El día específico de la actividad se realiza el cubrimiento periodístico y posteriormente se registra en los canales internos de la Entidad.
- **Tiempo de producción.** El tiempo requerido para la producción depende de la anticipación con la que se organice el evento.
- **Periodicidad.** Está determinado por la agenda de las dependencias responsables del tema.

3.5 Dian Te Ve

Es el programa audiovisual interno que, bajo el formato de magazín, visibiliza e integra la gestión de todas las Direcciones en el nivel central y seccional de la UAE DIAN. Está estructurado por secciones mediante las cuales se da cuenta del cumplimiento misional, tanto en el nivel regional como nacional; se dan a conocer los avances de la gestión y se destaca el Valor de la Contribución como el fin último del recaudo de los impuestos en la sección de “Contribuir es Construir”.

- **Desarrollo.** Una vez acordadas las Direcciones Seccionales a visitar para la realización de los programas, los contenidos son propuestos por los profesionales de Comunicación Interna responsables de la realización del programa, los cuales son discutidos en Consejo Editorial y

concertados con las Direcciones Seccionales. Los periodistas asignados, junto con los camarógrafos se desplazan a las ciudades, realizan los libretos, entrevistas, se graban las presentaciones, las imágenes de apoyo, para posteriormente hacer la edición del programa y presentar las diferentes emisiones a los servidores públicos de todo el país.

- **Tiempo de producción.** Una o dos semanas, su producción y realización depende de la asignación de recursos.
- **Periodicidad.** Mensual con una duración entre 15 y 20 minutos. Sale al aire el último viernes de cada mes.

3.6 Estaciones de trabajo

Conjunto de canales que se pueden actualizar con el apoyo de la Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces, en las estaciones de trabajo y/o computadores asignados a los servidores públicos de la Entidad. Están compuestos por: página de inicio del explorador, fondo de escritorio y protector de pantalla.

- **Desarrollo.** Los requerimientos de publicación de mensajes institucionales llegan al buzón de comunicación interna. Los fondos de pantalla se ubican en el lado derecho de los computadores para facilitar la visibilidad de los íconos del escritorio.
- **Tiempo de producción.** Generalmente se realizan en un día o dos y permanecen el tiempo necesario de una campaña o una información de gran relevancia para la Entidad.
- **Periodicidad.** Diario, semanal o quincenal.





4. COMUNICACIÓN EXTERNA

4.1 Campaña de Comunicación

La campaña de comunicación puede ser definida como el conjunto de acciones desarrolladas por la UAE DIAN con el objeto de informar a los contribuyentes y, o ciudadanos sobre uno o varios temas en particular, a través de diferentes canales de comunicación.

Para desarrollar una campaña de comunicación, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El mensaje a comunicar (Qué). Se entiende por mensaje toda información emitida por la UAE DIAN con el fin de dar a conocer un hecho de interés para los contribuyentes y ciudadanos. Estos mensajes también podrán contener elementos pedagógicos o persuasivos relacionados con la misión de la Entidad.
- El canal de comunicación (Cómo). Es el medio utilizado para transmitir o divulgar un mensaje. Para el caso de la UAE DIAN, los canales utilizados son: la página web, redes sociales, acciones de free press, ruedas de prensa y rondas de medios.
- El tiempo de ejecución (Cuándo). En este aspecto deberán tenerse en cuenta características como la oportunidad, conveniencia y la efectividad a la hora de emitir o divulgar el mensaje. El criterio editorial (decisión de comunicar o no un mensaje) será responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, a partir del análisis que realice de las tres características previamente indicadas (oportunidad, conveniencia y la efectividad) y, en general, de las condiciones (políticas, económicas y sociales) que rodean el momento del mensaje a divulgar.
- Donde se va a comunicar (georreferenciación del público objetivo). Este es un aspecto fundamental para tener en cuenta, especialmente para optimizar o hacer más efectivo el mensaje a divulgar. De esta manera, los mensajes pueden ser dirigidos a todo el país cuando son de interés general para los ciudadanos y contribuyentes. De otro lado, a partir del análisis hecho por la Oficina de

Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, el (los) mensaje (s) podrán estar dirigidos a los contribuyentes y ciudadanos de la jurisdicción de una o varias Direcciones Seccionales del país.

- A quiénes están dirigidos los mensajes (segmentación de público objetivo). De la misma manera en que la UAE DIAN podrá georreferenciar el (los) mensaje (s) a divulgar, tendrá la posibilidad de segmentar o clasificar por grupos los sujetos que recibirán los mensajes, a fin de realizar un proceso de divulgación más efectivo y de mayor impacto.

4.2 Eventos

Un evento es un acontecimiento o acto con características especiales, el cual, generalmente, obedece a una programación o planeación por parte de la Entidad. Estos podrán contar con la participación del Director General, los Directores del nivel central o los Subdirectores, en una conferencia, foro, charla, condecoración, entre otros.

4.2.1 Cubrimiento periodístico

A partir del análisis y del criterio editorial de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, esta podrá definir si se realiza o no el cubrimiento periodístico de un evento de la Entidad y el cómo.

En el caso de la comunicación externa, el cubrimiento periodístico podrá incluir la redacción de los textos que acompañarán los banners publicados en la página WEB, comunicados, y, o mensajes para las redes sociales de la UAE DIAN y/o transmisión en vivo.

4.3 Comunicado de Prensa

Un comunicado de prensa es la forma escrita, oficial y autorizada, que se entrega a los periodistas o medios de comunicación, a modo de resumen de lo tratado en una rueda de prensa, de un evento o reunión de relevancia o de algún hecho de connotación e interés para los contribuyentes y ciudadanos.

Para la elaboración de los comunicados de prensa, la(s) dependencia(s) responsable(s) del tema a divulgar (Direcciones en el nivel central o seccional, subdirecciones, coordinaciones u oficinas) deberán remitir la información necesaria para la elaboración del comunicado (cifras, datos, detalles de los hechos, evidencias o fotografías). A partir de esta información, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, elaborará una versión preliminar del comunicado que será avalada por la dependencia a cargo del tema y/o el Director General o quien haga sus veces.

Las principales características de los comunicados de prensa divulgados por la UAE DIAN serán:

- Respetar y mantener un estilo periodístico.
- Transmitir información novedosa y de interés para los contribuyentes y ciudadanos.
- Informar de manera veraz concisa, precisa, clara y oportuna.

4.4 Rueda de Prensa

Una rueda de prensa es un evento informativo convocado por la UAE DIAN para dar a conocer un tema específico y al cual son invitados periodistas de los diferentes medios de comunicación, la cual, se

realiza mediante el envío de un correo electrónico y, o la realización de llamadas telefónicas y/o contacto por chat indicando el tema a tratar, la fecha, hora y lugar dónde se realizará la rueda de prensa. Para la realización de una rueda de prensa, y de acuerdo con lo definido por los diferentes instructivos emanados por la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, se deberá disponer de un vocero, bien sea: el director general o quien haga sus veces, directores del nivel central y seccional, para que trate el tema a divulgar y atienda las preguntas de los periodistas. (Ver Memorando 230, del 27 de junio de 2017)

4.5 Ronda de Medios

La ronda de medios son visitas realizadas por un (los) vocero (a) (s) definidos por la UAE DIAN a medios de comunicación (radio, televisión, prensa, Internet, etc.), con el fin de divulgar un tema en particular.

El contacto con los medios de comunicación lo realiza la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, mediante el envío de correos electrónicos y, o la realización de llamadas telefónicas a los periodistas de dichos medios.

Una vez definida la realización de una ronda de medios, se deberá definir el cronograma, mensajes clave y e informar al vocero o vocera responsable del tema.

Con el fin de permitir que se mantenga la línea de mensajes durante la entrevista definida previamente, el acompañamiento al vocero o vocera estará a cargo del Jefe de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, o su delegado.

4.6 Boletines y Avisos Informativos

Como parte de la campaña de comunicación de un tema específico, y luego del análisis de oportunidad y línea editorial, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, podrá redactar y publicar, a través de sus diferentes canales, boletines informativos o avisos.

4.6.1 Boletines informativos

Los boletines informativos son publicaciones distribuidas de forma regular, centradas en un tema principal de interés para los contribuyentes y ciudadanos, diferentes a los boletines o comunicados de prensa.

Los temas a incluir en cada boletín informativos serán definidos por la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, a partir de la información suministrada por la dependencia interesada en divulgar la información.

El insumo para la elaboración de los boletines informativos (contenidos y fotografías) deberá ser remitido oportunamente a la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, por la dependencia interesadas en divulgar la información, con el fin de que se cumpla con la periodicidad definida previamente.

La versión preliminar del boletín informativo será sujeta a la revisión de contenido (línea editorial, redacción y estilo) y posterior diseño para ser publicada en los diferentes canales de la Oficina Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces (página web, redes sociales o correo masivo). De considerar conveniente, el boletín informativo también podrá ser divulgado a través de los canales internos de la Entidad.

4.6.2 Avisos informativos

A partir de los requerimientos hechos por las diferentes dependencias de la Entidad y la necesidad de comunicar un tema particular con oportunidad e inmediatez, la Oficina Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces podrá publicar en su página web avisos informativos de interés para los contribuyentes y ciudadanos (inconvenientes con los Sistemas Informáticos Electrónicos (SIE), cierres no programados de los Grupos Internos de Trabajo de Servicio al Ciudadano u otras sedes de la UAE DIAN, entre otros temas).

Estos avisos también podrán ser divulgados a través de otros canales como las redes sociales y, o correos electrónicos masivos.

4.7 Atención a Periodistas

A través del buzón prensadian@dian.gov.co, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, canaliza la recepción, atención y respuesta de las solicitudes de información (cifras o explicación sobre un tema específico) hechas por los periodistas de los diferentes medios de comunicación en el país; así como los requerimientos de los Directores Seccionales o corresponsales en lo que a comunicación externa se refiere.

Una vez recibida la solicitud, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, evaluará la pertinencia o no de atender lo requerido por el periodista o medio de comunicación, Directivo o corresponsal. De considerarse viable la atención, la solicitud será remitida a la dependencia responsable.

Para atender estas solicitudes, la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, podrá definir un (a) vocero (a) para que se refiera o amplíe la información requerida por el periodista.

4.8 Página WEB

La página web de la entidad www.dian.gov.co es el canal virtual donde se informa a la ciudadanía sobre los temas misionales, estratégicos, de apoyo, de evaluación y control, operativos, de servicio y normativos de la institución. La información de todas las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Seccionales se recibe en el buzón de publicacionesweb@dian.gov.co y el editor de la página web clasifica según la importancia, el tipo de información, la mejor forma de comunicarla y ubicarla en la arquitectura de la página ya preestablecida y finalmente realiza los ajustes que se requieran teniendo en cuenta la redacción y la presentación del documento. (Manual de identidad visual institucional y Manual de Comunicaciones).

4.8.1 Publicaciones

La publicación de información en la página web será establecida desde la creación de la arquitectura de la página y se actualizará según necesidad (anual, semestral, bimensual, mensual, quincenal, semanal, diaria o por demanda) y tendrá unos parámetros definidos y una ruta de publicación fija.

4.8.2 Central o Banner

Son las piezas gráficas rotativas que serán publicadas en el home de la página web. Se utilizarán según el criterio del editor de la página web para enlazarla a un micrositio, una noticia, una sección en particular o un documento que se quiera destacar, etc. Una vez definido, se enviará al webmaster la pieza con las indicaciones correspondientes para ser publicado.

4.8.3 Noticias

Al realizar la clasificación de la información que sea enviada al buzón, será seleccionada la que se considere más relevante para el ciudadano y el editor de la página web define si procede a: solicitar la publicación en el home de la página (ejemplo: comunicados de prensa); transforma la información en un aviso informativo realizando la redacción de la nota según los criterios del manual de comunicaciones (ejemplo: jornadas de atención al ciudadano en las seccionales); o genera el texto para realizar una pieza de comunicación más elaborada como una infografía.

4.8.4 Micrositio

Para la realización de un micrositio se realiza una reunión con la dependencia responsable del tema, donde se define la información que debe ir publicada, se realiza una propuesta inicial de la arquitectura y la imagen y se genera el cronograma de trabajo. Luego la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, desarrolla la arquitectura teniendo como base los criterios de comunicación digital y la envía para aprobación y comentarios a la dependencia responsable del tema, se realizan los ajustes si son necesarios y se continúa con el cronograma.

Se reciben los contenidos de la dependencia responsable del tema, se realizan los ajustes necesarios de estilo, redacción y presentación y se continúa con el procedimiento “*PR-PEC-0247 Comunicación Externa*”.

4.9 Redes Sociales

En los espacios de redes sociales en la UAE DIAN se comparten contenidos y novedades de correspondencia de la Dirección General o quien haga sus veces, Direcciones del nivel central o seccional y Subdirecciones.

Los ciudadanos participan a través de comentarios y/o preguntas, los cuales reciben respuesta según corresponda a través del protocolo de respuestas realizado por la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces y de quien es responsable la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces a través de su proveedor, así como las acciones que en sí mismas ofrecen las cuentas, tales como: Retweets, Favoritos, Compartidos y Me Gusta.

Las redes sociales de la Entidad cuentan con el aval del Ministerio de Tecnología y la Información - MinTIC y la certificación autorizada para cada una de las redes, esta certificación se denota a través del símbolo de “check azul” que tienen algunas de ellas, estas serán las redes sociales oficiales, cualquier otra red que no esté bajo esta descripción o no este avalada por la Entidad Gubernamental Responsable se contará como NO certificada y su contenido NO veraz para la ciudadanía, además de esto contaremos con el monitoreo de cuentas que contengan el nombre de la Entidad para establecer parámetros de suplantación, la administración de las redes, apertura de cuentas y sus claves serán monitoreadas y creadas desde la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, si alguna dirección, grupo o proyecto realiza un apertura de cuenta por alguna razón estratégica, esta debe ser aprobada por la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces y quien responderá por el contenido será el responsable que la dependencia asigne para su administración.

Para publicar en las redes sociales será necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Estrategia.** Se crean estrategias para redes sociales donde se define objetivo, alcances, público y plan de trabajo para divulgar en las diferentes redes, estas estrategias son aprobadas por el jefe de

la Oficina de Comunicaciones Institucionales y/o la Dirección General o quien haga sus veces, Dirección en el nivel central o seccional o subdirección o quien haga sus veces respectivamente.

- **Plan de Comunicaciones Anual.** Predefinir algunos de los temas especiales que se podrían manifestar durante el año por la Entidad.
- **Planeación y Redacción de Contenidos:**
 - I. Se consolidará la información para el desarrollo de la estrategia que contiene la redacción de los contenidos para las redes sociales.
 - II. Se definirá la temática para las imágenes, guiones para capsulas y/o videos, además del cronograma de publicación.
 - III. De establecerse Sinergia de Gobierno, la información se enviará bajo los parámetros que exige Gobierno para su divulgación en las redes sociales que pertenezcan a las entidades del Gobierno de Colombia.
- **Diseño y Producción de Piezas.** Una vez aprobados los mensajes y la parrilla se enviarán a diseño y producción ya sea las imágenes, capsulas o videos correspondientes. Si es el caso, se enviará al responsable de comunicación a la Agencia los productos que esta deberá realizar.
- **Aprobación de Mensajes y Piezas.** En este espacio se verificará y aprobará el material gráfico enviado por los diseñadores o la agencia. Igualmente, se dará vía libre para la publicación de contenidos.
- **Programación y Publicación.** Se establecerá el nivel de importancia de los temas a publicar para definir los horarios y parámetros de publicación ya sea para estructura orgánica o live.
- **Seguimiento y Respuesta de la Interacción (comentarios, preguntas y dudas).** A pesar que las respuestas a los ciudadanos no son directamente administrados por la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, se estableció un manual de “respuestas tipo” que es realizado en conjunto entre la Oficina de Comunicaciones Institucionales y la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces respectivamente, este es administrado por el proveedor que mantiene la comunicación con los usuarios a través de mensajes internos y de quien es responsabilidad la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces, se establecieron además 3 tipos de protocolos según el nivel de respuesta que requiera el ciudadano.

4.10 Elaboración de cuñas radiales

Es responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces redactar los textos para las cuñas de radio, si es el caso, con el acompañamiento de la agencia contratada para la estrategia de difusión radial, textos que deben contener el visto bueno, antes de la grabación. Esta dependencia también se encarga de la negociación con las cadenas radiales para la difusión de dichas cuñas, bien sea directamente o mediante la agencia.

En caso de no estar el producto dentro de lo establecido en el plan de comunicaciones propuesto por las dependencias durante el año y sus recursos no estén denotados dentro del plan, la dependencia solicitante debe disponer de los recursos para la elaboración y transmisión de esta.

4.11 Avisos de prensa

La Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, redacta y revisa los textos para los avisos de prensa, previa aprobación de la Dirección General o quien haga sus veces, Dirección en el nivel central y seccional que soliciten su publicación. Así mismo, el diseño y publicación se realiza por los diseñadores de la dependencia o de la agencia, las cuales deben realizar las negociaciones con diarios y/o revistas tanto de inversión como de publicación.

En caso de que sean las direcciones seccionales o demás dependencias las demandantes, para la elaboración de avisos de prensa se debe contar, como mínimo, con 15 días hábiles para su solicitud, realización y previa aprobación, antes de su publicación.





5. AUTORIZACIÓN DE USO DE DERECHOS DE IMAGEN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para los eventos o actividades en los cuales participen menos de 15 personas, se obtengan datos personales y/o se capten imágenes, fotografías y videograbaciones, cada uno debe diligenciar el formato FT-PEC-2636 Autorización de Uso de Derechos de Imagen y Protección de Datos Personales, con la finalidad de recolectar y tratar las correspondientes autorizaciones respecto a los Datos Personales y Derechos de Uso de Imagen a través del Listado de Asistencia (Ley 1581 de 2012 y complementarios). Lo anterior no aplica para las reuniones llevadas a cabo en ejercicio de las funciones de la entidad o por orden judicial.

De acuerdo con la información anterior, para el caso donde participen menores de edad, niños, niñas o adolescentes, el representante legal deberá otorgar la autorización pertinente.

- **Conducta Inequívoca** (Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales)

En toda actividad o proyecto que se realice y que conlleve la captación de fotografías y videograbaciones implica el tratamiento de datos sensibles, cuyos participantes serán servidores públicos de la Entidad, terceros, contratistas, ciudadanos e incluso menores de edad, toda vez que por medio de las fotografías como de las videograbaciones se capturan datos biométricos relacionados con las características morfológicas de las personas.

En razón a lo anterior, es necesario recolectar la autorización previa, expresa e informada de cada uno de los titulares, dónde además se indique la finalidad por la cual van a ser tratados sus datos, el tiempo por el cual se va a llevar a cabo el tratamiento, los derechos que le asisten en calidad de titular de la información y los canales dispuestos por el Responsable del Tratamiento (UAE DIAN) para hacerlos efectivos. De igual forma, con las especificidades mencionadas, en el caso de los menores de edad, niños, niñas o adolescentes, el representante legal deberá otorgar la autorización pertinente.

Se debe ubicar en un lugar visible un aviso de la conducta inequívoca, que contenga la siguiente información:

Conducta Inequívoca
Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales

La Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE DIAN en su calidad de Responsable del Tratamiento, hará tratamiento de la información recopilada tanto física como digitalmente, o mediante la captura de fotografías y/o videograbaciones para fines de: (i) Seguridad; (ii) Obligaciones legales; (iii) Obligaciones contractuales; (iv) Obligaciones misionales y; (v) Para el desarrollo de la actividad organizada por la UAE DIAN.

Usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales, así como el de revocar la autorización del tratamiento acorde con la Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en www.dian.gov.co donde se encuentra toda la información relevante en la materia y los datos de contacto de la UAE DIAN.”

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	19/12/2017	12/02/2018	Versión inicial de la modernización del SGCCI.
2	13/02/2018	18/12/2019	Versión 2 de la modernización del SGCCI, Se adicionó al documento un capítulo correspondiente a la Comunicación Interna, se actualizaron los objetivos y se modificó el título.
3	19/12/2019	08/04/2021	Versión 3 que reemplaza lo establecido en la versión 2, Se introduce la Autorización de Uso de Derechos de Imagen y Protección de Datos Personales y el aviso de conducta inequívoca.
4	09/04/2021	19/09/2021	Versión 4 que reemplaza lo establecido en la versión 3, Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en la portada y en los numerales 3.2.4 (página 7); 4.8.4 (página 14) y 5 (página 17). Cabe aclarar, que el contenido técnico del documento no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.

			En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "o quien haga sus veces".
5	20/09/2021		<p>Versión 5 que reemplaza lo establecido en la versión 4.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 70 del 09 de agosto de 2021.</p>

Elaboró:	Alfredo Antonio Ahumada Ahumada <i>Ajuste metodológico</i>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Erika Johana Mendoza Gómez	Jefe Oficina de Comunicaciones Institucionales	de Oficina de Comunicaciones Institucionales
Aprobó:	Erika Johana Mendoza Gómez	Jefe Oficina de Comunicaciones Institucionales	de Oficina de Comunicaciones Institucionales