

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CREACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS CUENTAS INSTITUCIONALES EN REDES SOCIALES DEL GOBIERNO REGIONAL JUNÍN

DIRECTIVA GENERAL N° 03-2026-GRJ/GGR

FORMULADO POR : Oficina Regional de Comunicaciones

FECHA DE APROBACION : 14 OCT 2026

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos, que regule la creación administración centralizada y supervisión de las páginas institucionales y cuentas oficiales de redes sociales del Gobierno Regional de Junín, a fin de garantizar la coherencia del mensaje institucional y la transparencia en la información difundida.

II. FINALIDAD

Uniformizar los criterios y procedimientos relacionados con la creación, administración y supervisión de todas las páginas y cuentas oficiales en redes sociales del Gobierno Regional Junín, en estricto cumplimiento del Manual de Identidad Corporativa y alineadas con los principios y valores institucionales.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de Descentralización.
- Ley N° 27806, Ley de Transferencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatoria.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 1440, Ley del Sistema Nacional de Presupuesto Público
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital-
- Decreto Legislativo N° 029-2021 PCM, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y establece disposiciones sobre condiciones, requisitos y uso de las Tecnologías y medios Electrónicos en el procedimiento administrativo.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Manual de Identidad Corporativa del Gobierno Regional



IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente directiva son de cumplimiento obligatorio por todos los órganos, unidades orgánicas y dependencias que conforman el Gobierno Regional de Junín; así como, por los funcionarios y servidores públicos que intervienen en la gestión de redes sociales de la entidad.

V. NORMAS GENERALES

5.1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Redes Sociales Institucionales:** Constituyen Plataformas digitales oficiales (como Facebook, Instagram, X, YouTube u otras) utilizadas por el Gobierno Regional de Junín para la difusión de información, actividades, servicios y acciones institucionales.
- b) **Cuenta Oficial:** Perfil, página o canal en redes sociales creado y administrado por la Oficina Regional de Comunicaciones en representación del Gobierno Regional de Junín (órganos, unidades orgánicas o dependencias), cuya finalidad es la comunicación institucional con la ciudadanía.
- c) **Administración Centralizada:** Modelo de gestión mediante el cual la Oficina Regional de Comunicaciones supervisa, articula y controla el uso de las cuentas institucionales en redes sociales, asegurando coherencia, alineamiento estratégico y cumplimiento de la normativa vigente.
- d) **Administrador de Cuenta:** Servidor público autorizado, responsable de la gestión operativa de una cuenta institucional, incluyendo la publicación de contenidos, interacción con usuarios y resguardo de accesos, bajo la supervisión de la Oficina Regional de Comunicaciones.
- e) **Contenido Institucional:** Información, mensajes, piezas gráficas, audiovisuales o transmisiones en vivo que difunden acciones, programas, proyectos, servicios o pronunciamientos oficiales del Gobierno Regional de Junín.
- f) **Credenciales de Acceso:** Conjunto de datos (usuarios, contraseñas, correos electrónicos vinculados, tokens de seguridad u otros) que permiten el ingreso y administración de las cuentas institucionales en redes sociales.
- g) **Manual de Identidad Corporativa:** Documento oficial que establece los lineamientos gráficos, comunicacionales y de uso de la imagen institucional del Gobierno Regional de Junín.



- h) **Monitoreo:** Proceso continuo de seguimiento, revisión y análisis del contenido publicado y de la interacción en redes sociales, con el fin de evaluar su impacto, pertinencia y alineamiento institucional.

5.2. HOMOGENEIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 5.2.1 Toda la información publicada en redes sociales oficiales debe ajustarse al Manual de Identidad Corporativa, para mantener una imagen institucional coherente y profesional.

- 5.2.2 Las publicaciones relacionadas con eventos de gran magnitud deberán contar, de manera obligatoria, con la revisión y aprobación previa de la Oficina Regional de Comunicaciones antes de su difusión en las plataformas oficiales del Gobierno Regional de Junín y deberá hacerse con un plazo anticipado de al menos 48 horas.

- 5.2.3 Se consideran eventos de gran magnitud aquellos casos siguientes:

- a) Involucren la participación del Gobernador Regional, Vicegobernador, miembros del Consejo Regional o altas autoridades nacionales.
- b) Tengan alcance regional o interinstitucional.
- c) Generen cobertura de medios de comunicación.
- d) Comprenden posicionamiento institucional, imagen pública o anuncios de impacto presupuestal o estratégico.

- 5.2.4 La Oficina Regional de Comunicaciones podrá realizar publicaciones cruzadas en las páginas oficiales de las distintas Gerencias Regionales, Direcciones Regionales y Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional de Junín, siempre que el contenido se encuentre debidamente alineado con los objetivos, competencias y funciones de la dependencia correspondiente, garantizando coherencia institucional y pertinencia temática.

- 5.2.5 Cuando la Oficina Regional de Comunicaciones realice transmisiones en vivo de carácter relevante o de interés institucional, podrá disponer su difusión simultánea a través de las páginas oficiales de las distintas Gerencias Regionales, Direcciones Regionales, Oficinas y Unidades Ejecutoras del Gobierno Regional de Junín, cuando así lo considere necesario para garantizar mayor alcance, articulación y posicionamiento del mensaje institucional.

5.3. ACTIVO INSTITUCIONAL:

- 5.3.1 Las páginas oficiales de redes sociales y los contenidos generados mediante el uso de recursos públicos constituyen activos institucionales del Gobierno Regional de Junín y, en consecuencia, deberán ser gestionados bajo criterios de responsabilidad administrativa, seguridad digital y continuidad institucional. La Oficina Regional de Comunicaciones será responsable de su administración,



custodia y control, garantizando que dichas plataformas sean utilizadas exclusivamente para fines institucionales, tanto durante la gestión en curso como con posterioridad a esta, asegurando su preservación como patrimonio comunicacional del Gobierno Regional.

5.3.2 La administración centralizada de las cuentas permitirá fortalecer el posicionamiento institucional, ampliar el alcance orgánico de las publicaciones y consolidar una comunicación estratégica orientada a mantener informada de manera oportuna y veraz a la ciudadanía sobre las acciones, programas y resultados del Gobierno Regional Junín.

5.3.3 La presente directiva no resulta aplicable a las cuentas personales en redes sociales del Gobernador Regional en ejercicio, las cuales no constituyen activos institucionales.

5.4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

5.4.1 El servidor público encargado de la gestión y administración de las redes sociales institucionales deberá recibir capacitación periódica en materia de políticas de comunicación institucional, uso adecuado de plataformas digitales, seguridad de la información y cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública.

5.4.2 Asimismo, los accesos, credenciales, permisos administrativos y demás mecanismos de administración y control de las páginas y redes sociales oficiales deberán ser entregados formalmente al Director (a) de la Oficina Regional de Comunicaciones y al servidor o personal técnico designado para tal fin, de preferencia con vínculo laboral permanente, a fin de garantizar la continuidad operativa, seguridad digital y adecuada preservación de estos activos institucionales del Gobierno Regional de Junín.

VI. MECÁNICA OPERATIVA O PROCEDIMIENTOS

6.1 DE LA CREACIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES

6.1.1 El jefe de la Oficina Regional de Comunicaciones, es responsable de autorizar la creación, de las cuentas institucionales oficiales del Gobierno Regional y de designar a la persona que se hará cargo de la administración y monitoreo de las mismas.

6.1.2 El jefe de la Oficina Regional de Comunicaciones, es responsable de autorizar la creación y administración de las cuentas institucionales en redes sociales de los órganos, unidades orgánicas, órganos desconcentrados, previo informe sustentatorio de las unidades orgánicas correspondientes.

6.1.3 La Oficina Regional de Comunicaciones, coordinará de forma permanente con las Oficinas de Imagen Institucional o las que hagan sus veces de las diferentes Direcciones Regionales Sectoriales.

6.1.4 Si alguna Gerencia Regional, Dirección Regional, Oficina u otra dependencia del Gobierno Regional viera la necesidad de crear una cuenta en alguna red social, deberá remitir su propuesta fundamentando la necesidad a la Oficina Regional de Comunicaciones o la que haga sus veces. La información que deberá contener es: red social dónde se creará la cuenta, tipo de información que se difundirá y nombre del administrador de la cuenta institucional en un plazo de máximo siete días al requerir la necesidad.

6.1.5 La Oficina Regional de Comunicaciones o la que haga sus veces evaluará la pertinencia de la propuesta de creación de cuenta institucional solicitada por las unidades orgánicas, verificando que no exista duplicidad de funciones o plataformas, y que la creación contribuya a los objetivos institucionales y brindara respuesta en un plazo de máximo 48 horas.

6.1.6 La creación de las cuentas institucionales en redes sociales será aprobada y/o autorizada exclusivamente por la Oficina Regional de Comunicaciones, quien definirá el nombre, configuración, imagen y datos asociados conforme al Manual de Identidad Corporativa, y entregara las credenciales a las unidades que lo requieran en un plazo de 48 horas.

6.1.7 Las cuentas institucionales en redes sociales de las Gerencias Regionales, Direcciones Regionales, Oficinas y dependencias del Gobierno Regional Junín, serán administradas por los relacionistas públicos o el que haga sus veces designados, bajo la supervisión de su jefe inmediato superior y por la Oficina Regional de Comunicaciones.

6.2 DE LA CONFIGURACIÓN Y CONTROL DE ACCESOS

6.2.1 Las cuentas institucionales en redes sociales del Gobierno Regional Junín deberán estar vinculadas a correos electrónicos institucionales y registradas bajo control de la Oficina Regional de Comunicaciones.

6.2.2 Se asignarán roles y permisos de administración de manera jerarquizada, garantizando que al menos dos servidores públicos designados de las unidades orgánicas cuenten con el acceso correspondiente.

6.2.3 Todas las credenciales deberán ser registradas, actualizadas y resguardadas por la Oficina Regional de Comunicaciones o quien haga sus veces.

6.3 DE LA PLANIFICACIÓN Y GENERACIÓN DE CONTENIDOS

- 6.3.1 Las unidades orgánicas deberán remitir periódicamente a la Oficina Regional de Comunicaciones su programación de actividades y contenidos a difundir mediante las cuentas institucionales en redes sociales del Gobierno Regional Junín.
- 6.3.2 El contenido a difundir deberá ser elaborado conforme a criterios de veracidad, oportunidad, pertinencia y alineamiento institucional.
- 6.3.3 La Oficina Regional de Comunicaciones deberá revisar, validar, ajustar o reestructurar los contenidos antes de su publicación en un plazo máximo de 48 horas.

6.4 DE LA PUBLICACIÓN DE CONTENIDOS

- 6.4.1 Las cuentas institucionales en redes sociales del Gobierno Regional Junín se utilizarán para orientar, informar y educar a la ciudadanía respecto de los servicios que la entidad ha puesto a su disposición, de las decisiones que toman la autoridad regional; para sensibilizar y generar cambios de actitud en diferentes temas, así como para dar a conocer las acciones y avances de la institución en el marco de sus objetivos.
- 6.4.2 La publicación de contenidos se realizará de manera coordinada entre los relacionistas públicos designado o quien haga sus veces, del órgano o la unidad orgánica correspondiente y la Oficina Regional de Comunicaciones.
- 6.4.3 El jefe de la Oficina Regional de Comunicaciones o la que haga sus veces, o la persona que designe, será la responsable de validar y aprobar la publicación de contenidos en las redes sociales en un plazo máximo de 48 horas.
- 6.4.4 En el caso de eventos de gran magnitud o alto impacto, la publicación necesariamente requerirá aprobación previa obligatoria de la Oficina Regional de Comunicaciones la cual debe ser solicitada con una anticipación mínima de siete días.
- 6.4.5 Las transmisiones en vivo deberán ser previamente coordinadas y autorizadas por la Oficina Regional de Comunicaciones, definiendo aspectos técnicos y comunicacionales con un plazo anticipado de 48 horas.
- 6.4.6 Está prohibido hacer propaganda política, proselitismo, publicidad sobre algún bien o servicio privado en las cuentas de redes sociales del Gobierno Regional Junín.



6.5. DE LA INTERACCIÓN Y GESTIÓN DE LA COMUNIDAD:

- 6.5.1 La atención de comentarios, mensajes y consultas realizados por los usuarios en las cuentas institucionales, deberán realizarse de manera oportuna, respetuosa y alineada a los principios institucionales.
- 6.5.2 No se permitirá la emisión de opiniones personales, juicios de valor o información no verificada a través de cuentas institucionales.
- 6.5.3 Si existiera situaciones de crisis comunicacional estas deberán ser reportadas de inmediato a la Oficina Regional de Comunicaciones para su manejo estratégico.

6.6 DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN:

- 6.6.1 Todas las cuentas institucionales en redes sociales del Gobierno Regional Junín serán sometidas a evaluación sobre su actividad, la misma que será realizada de manera bimensual por la Oficina Regional de Comunicaciones, mediante informes sobre el estado de las redes sociales, evaluando el impacto y la efectividad de la comunicación digital y proponer mejoras.
- 6.6.2 La Oficina Regional de Comunicaciones o quien haga sus veces realizará el seguimiento y monitoreo permanente del contenido y desempeño de las cuentas institucionales, incluyendo métricas de alcance, interacción y crecimiento; garantizando su alineación con los objetivos institucionales.
- 6.6.3 La Oficina Regional de Comunicaciones garantizará que las credenciales de acceso a las redes sociales estén controladas y protegidas adecuadamente, realizando auditorías periódicas sobre el uso de las plataformas.

6.7 DE LA SEGURIDAD Y CONTINGENCIAS:

- 6.7.1 La Oficina Regional de Comunicaciones deberá implementar medidas de seguridad digital, tales como autenticación en dos pasos y actualización periódica de contraseñas.
- 6.7.2 Ante la pérdida de acceso, hackeo o uso indebido de una cuenta, se deberá comunicar de inmediato a la Oficina Regional de Comunicaciones para la activación de protocolos de recuperación y control.

6.8 DEL PROCEDIMIENTO PARA TRANSFERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS



- 6.8.1 En caso se produjera el cambio o finalización del servidor público encargado de la administración de las cuentas de redes sociales, el titular de las unidades orgánicas o dependencias respectivas del Gobierno Regional Junín, mediante documento informará a la Oficina Regional de Comunicaciones este hecho, a fin de que se realice la transferencia de acceso y gestión de contenidos en un plazo de máximo siete días calendario.
- 6.8.2 La transferencia de la administración de las cuentas de redes sociales de las unidades orgánicas o dependencias es supervisada por el titular de la Oficina Regional de Comunicaciones, quien cautela las contraseñas de estas, para un traslado ordenado y seguro de su administración.
- 6.8.3 Por seguridad y formalidad institucional, el servidor público saliente debe entregar la administración de las redes sociales al personal designado por la Oficina Regional de Comunicaciones. Esta transferencia se formalizará mediante un acta que detalle el estado situacional de la cuenta (accesos, credenciales, configuración y equipos vinculados). Al cesar en el cargo, la devolución quedará sujeta a verificación de conformidad para garantizar la continuidad operativa. El incumplimiento de este procedimiento será reportado ante los órganos competentes para las acciones legales correspondientes en un plazo no mayor de 15 días.
- 6.8.4 El titular de la Oficina Regional de Comunicaciones deberá verificar el acta y estado situacional de la cuenta institucional y las entregará al nuevo servidor público bajo las mismas condiciones de seguridad que las tuvo su antecesor y como parte de sus funciones de trabajo.
- 6.8.5 La Oficina Regional de Comunicaciones podrá editar, adecuar o ajustar el contenido publicado por las unidades ejecutoras, cuando lo considere pertinente, a fin de garantizar su conformidad con las políticas institucionales vigentes y el Manual de Identidad Corporativa.
- 6.8.6 Una vez establecidos los nuevos roles de página por el nuevo responsable de la administración de las redes sociales, se retirará de la administración al responsable anterior.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La Oficina Regional de Comunicaciones podrá requerir a las Unidades orgánicas o dependencias del Gobierno Regional Junín la remisión de informes, reportes estadísticos o cualquier información adicional relacionada con la gestión y desempeño de las redes sociales institucionales, con la finalidad de realizar el seguimiento, evaluación y supervisión correspondiente, en el marco de las políticas de comunicación de la entidad.
- 7.2 El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva dará lugar a la aplicación de sanciones administrativas que corresponda,

conforme a la normativa interna vigente del Gobierno Regional de Junín y al régimen disciplinario aplicable.

- 7.3 En particular, podrá disponerse la apertura de los procedimientos administrativos que correspondan contra los servidores o funcionarios que no efectúen la entrega oportuna de accesos y credenciales institucionales, o que realicen un uso indebido de las páginas y cuentas oficiales en redes sociales, desviándolas de los fines y objetivos institucionales en un plazo máximo de 15 días de tomado conocimiento y a través de un informe.
- 7.4 Cualquier aspecto no contemplado en la presente Directiva será resuelto por la Oficina Regional de Comunicaciones o quien haga sus veces.

VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

- 8.1. Las cuentas de las páginas de redes sociales de las Unidades Ejecutoras serán entregadas a la Oficina Regional de Comunicaciones, para su administración conjunta, la misma que será con todos los permisos de administración y cualquier otro recurso asociado a la página, dentro de un plazo de 15 días calendarios a partir de la aprobación de la presente directiva.

IX. RESPONSABILIDAD

- 9.1 Los Gerentes Regionales, Directores Regionales, Sub Gerentes y Sub Directores son responsables de cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en la presente directiva.
- 9.2 El Órgano de Control Institucional, en el marco de sus competencias y de la normativa que regula el Sistema Nacional de Control, ejerce las funciones de control que correspondan.

REGÍSTRESE, DIFÚNDASE Y APLÍQUESE.



CPC Mariana Liz Quispe Salas
GERENTE GENERAL REGIONAL
GOBIERNO REGIONAL JUNÍN