



23 DIC. 2020  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



*Katushika Tapia Solari*  
KATUSHIKA TAPIA SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

# Resolución de Gerencia General Instituto Nacional Penitenciario N° 109-2020-INPE/GG

Lima, 23 DIC. 2020

**VISTOS;** el Memorando N° 139-2020-INPE/OAJ de fecha de diciembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; el Oficio N° 590-2020-INPE/OPP de fecha 26 de noviembre de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Oficio N° 170-2020-INPE/04.01 de fecha 28 de setiembre de 2020 y el Oficio N° 122-2020-INPE/04.01 de fecha 08 de julio de 2020, de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional; y,

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 133° del Decreto Legislativo N° 654, modificado por el Decreto Legislativo N° 1328, señala que el Instituto Nacional Penitenciario-INPE es un organismo público ejecutor rector del Sistema Penitenciario Nacional adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía funcional, administrativa, económica y financiera en el ejercicio de sus atribuciones; constituye un pliego presupuestal;

Que, el artículo 14 del Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Penitenciario, señala que la Oficina de Prensa e Imagen Institucional es la encargada de proponer y ejecutar las políticas de prensa, relaciones públicas, protocolo, comunicaciones e imagen institucional del INPE.;

Que, en la Estrategia 6 del Objetivo 7 del Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana 2.0, se sostiene que es relevante asegurar que el país cuente con un marco legal y normativo de las TIC para evitar vacíos o duplicidades, así como, asegurar una adecuada gestión de temas como la interoperabilidad de los servicios públicos usando estándares abiertos, la protección de datos personales y del secreto comercial, implementación del voto electrónico, la seguridad y estabilidad de los sistemas informáticos, la propiedad del software y procesos adquiridos por el Estado, entre otros temas;

Que, asimismo, el numeral 2) del punto 7 del Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico, expresa que uno de sus objetivos es acercar el Estado a los ciudadanos, de manera articulada, a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana como medio para contribuir a la gobernabilidad, transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión del Estado;

Que, mediante Oficio N° 122-2020-INPE/04.01, la Oficina de Prensa e Imagen Institucional eleva el Informe N° 04-2020-INPE/IALS, que sustenta la necesidad de aprobar el proyecto de Lineamiento "Gestión de Redes Sociales", en el sentido que tiene como fin de centralizar la información brindada por la entidad a la población objetivo y acercar más las actividades que desarrolla el Instituto Nacional Penitenciario a la ciudadanía;

Que, a través del Oficio N° 590-2020-INPE/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remite el Informe N° 051-2020-INPE/UOyM de la Unidad de Organización y Métodos, a través del cual emite opinión favorable al proyecto de Lineamiento "Gestión de Redes Sociales", por cumplir con los requisitos establecidos (estructura y formato)





*Katushka Tapia Solari*  
KATUSHKA TAPIA SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

en la Directiva N° 002-2017-INPE-OPP "Generación de Documentos Normativos en el INPE", aprobada por Resolución Presidencial N° 090-2017-INPE/P;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Memorando N° 139-2020-INPE/OAJ eleva el Informe N° 376-2020-INPE/OAJ, donde emite opinión favorable al proyecto de Lineamiento "Gestión de Redes Sociales", en razón de cumplir con los requisitos formales prescritos por la mencionada Directiva y que dicho proyecto de Lineamiento permitirá ordenar y centralizar la información que brinda el Instituto Nacional Penitenciario a la ciudadanía que usa internet;

Que, de conformidad con el artículo 11 del Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Penitenciario, la Secretaría General (Gerencia General) es la máxima autoridad administrativa de la institución;

Que, estando a lo informado por las oficinas competentes, corresponde emitir el acto administrativo que apruebe el proyecto de Lineamiento "Gestión de Redes Sociales";

Contando con las visaciones de la Gerencia General, de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y;

De conformidad con lo establecido por el Decreto Legislativo N.º 654, Decreto Supremo N° 009-2007-JUS y la Resolución Presidencial N° 285-2020-INPE/P;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.- APROBAR**, el Lineamiento "Gestión de Redes Sociales", que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2º.- DISPONER**, la publicación de la presente Resolución en el portal institucional del Instituto Nacional Penitenciario ([www.gob.pe/inpe](http://www.gob.pe/inpe)).

**ARTÍCULO 3º.- REMITIR**, copia de la presente Resolución a la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a la Oficina de Sistemas de Información, y a las oficinas regionales, para los fines consiguientes.

**Regístrese y comuníquese;**

*Katushka Tapia Solari*  
KATUSHKA TAPIA SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO





KATUSHKA TAPIA SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Instituto Nacional  
Penitenciario

## LINEAMIENTO

### GESTIÓN DE REDES SOCIALES

LI-001 -2020-INPE-GG

ÓRGANO: Gerencia General

Lima, diciembre de 2020

Versión #.01





LINEAMIENTO N° 001 -2020-INPE/GG  
GESTIÓN DE REDES SOCIALES



*Katushka Tapia Solari*  
KATUSHKA TAPIA SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

Formulado por: Oficina de Prensa e  
Imagen Institucional

## 1. Objetivo

Regular la gestión de cuentas institucionales de las redes sociales (Facebook, Flickr, Instagram, Twitter, YouTube, etc.) y página web del Instituto Nacional Penitenciario – INPE, con la finalidad de ampliar el alcance de sus informaciones a grupos de interés.

## 2. Base Legal

- 2.1. Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2017-2017.
- 2.2. Decreto Supremo N° 056-2008-PCM, sobre información a ser consignada en la documentación oficial de los Ministerios del Poder Ejecutivo y los organismos públicos adscritos a ellos.
- 2.3. Decreto Supremo N° 009-2007-JUS, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INPE.
- 2.4. Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM, incorpora al Perú en la Alianza de Gobierno Abierto.
- 2.5. Resolución Presidencial N° 113-2017-INPE/P, aprueba la DI-004-2017-INPE/OGA denominado Comportamiento ético, valores y principios de conducta de los servidores del INPE.
- 2.6. Resolución de la Secretaría de Comunicación Social N° 001-2019-PCM/SCS.

## 3. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente lineamiento serán de aplicación obligatoria por todos los órganos del Instituto Nacional Penitenciario, así como por los servidores dentro del ámbito de su competencia.

## 4. Lineamientos Generales

### 4.1. Definiciones

- a. **Redes Sociales:** Servicios o aplicaciones que ofrecen una plataforma de comunicación online, facilitando la creación de comunidades y que permiten la comunicación entre usuarios mediante mensajes y contenido como fotos, videos, eventos y enlaces. Existen diferentes redes sociales, cada una con su propio propósito de comunicación. Ejemplos: Facebook, Flickr, Instagram, Twitter, YouTube, etc.
- b. **Fanpage o página:** En Facebook la función de la *fanpage* página es ayudar a compartir contenido y conectar con su comunidad. Las personas

*[Handwritten Signature]*  
KATUSHKA TAPIA SOLAR  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



que indican que les gusta una página, o la siguen, pueden recibir actualizaciones en la sección de noticias.

- c. **Cuenta institucional:** Son las cuentas creadas para representar a la institución en las redes sociales, con la difusión de la información oficial de la institución.
- d. **Seguidor:** Usuarios de las redes sociales que siguen a una cuenta para poder visualizar la información y contenidos de carácter público que hayan publicado.
- e. **Viralizar:** Característica de una publicación que se comparte masivamente debido al contenido relevante para la comunidad y público en general.
- f. **Roles de la página:** existen distintos roles para una cuenta, cada uno cumple determinadas funciones, las cuáles están restringidas según sea el cargo. Estos son: administrador, editor, moderador, anunciante y analista.
- g. **Administrador de la página:** Es uno de los roles que se pueden asignar a una cuenta de Facebook. El administrador puede realizar todas las demás funciones y es la única que cuenta con la facultad de asignar roles.

**4.2. Consideraciones**

- a. Las redes sociales del INPE tienen por objeto difundir los servicios y temas de competencia de la institución, con la finalidad de ampliar la información oficial a la ciudadanía, generando canales de participación activa.
- b. Las redes sociales del INPE no son un canal de atención al usuario ni de solicitud de acceso a información pública.
- c. Las cuentas institucionales representan a toda la entidad, no solo a la Oficina de Prensa e Imagen Institucional. La información debe ser canalizada a través de estas, ya que son el canal oficial por el cual se comunicarán las acciones correspondientes con la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales realizadas en las diferentes oficinas regionales y establecimientos penitenciarios. La unidad orgánica que solicite tener una cuenta propia debe requerirlo a la Gerencia General, previa evaluación de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- d. Las opiniones expresadas por los servidores del INPE que intervengan en calidad de seguidores no reflejan la posición institucional.
- e. Los seguidores son responsables de sus aportes y comentarios, así como de las consecuencias que puedan generar. El INPE no se hace



  
KATUSHIKA TAPIÁ SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



responsable de los contenidos (fotos, documentos, videos, entre otros) o de los enlaces a otros sitios web publicados por sus seguidores en las cuentas institucionales.

- f. El INPE puede, mediante las *fanpages* o páginas, ser seguidor de otras organizaciones, instituciones o personas sin que esto implique aval alguno de la misma.
- g. Por ningún motivo se deberá difundir información confidencial, reservada, secreta y documentos de trámites internos de la institución a través de comentarios o mensajes privados.
- h. No debe crearse mensajes que contengan contenido u opiniones de carácter político o propuestas en contra la institución.
- i. No debe contribuirse con la propalación o viralización de mensajes que afecten la integridad e imagen institucional del INPE, o de sus servidores, a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp, Telegram o similares.
- j. La comunicación en las redes sociales debe realizarse con respeto, atendiendo los principios de veracidad, honestidad y cordialidad que permitan facilitar una adecuada comunicación.
- k. Los contenidos, imágenes o videos que el INPE publique a través de sus redes sociales son públicos y deben respetar los derechos de autor.
- l. Los servidores autorizados que gestionen las cuentas de las distintas redes sociales de la institución deben estar capacitados y ser acreditados por la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- m. Se deberá revisar minuciosamente la redacción, ortografía, el diseño y todos los detalles de cada post según lo establecido por el manual de estilo de redes sociales del Poder Ejecutivo, realizado por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- n. Por ningún motivo se deberá apoyar una campaña o un hashtag que tenga un fin comercial y no social, salvo que se trate del programa "Cárceles Productivas".
- o. Se fomentará diálogos constructivos sin agredir, intimidar o discriminar a las personas por su profesión, raza, religión, condición social u orientación sexual, económicas, entre otras.
- p. Se prestará atención a las nuevas funciones, herramientas o algoritmos que implementen las plataformas sociales con la finalidad de mantener actualizada las redes sociales del INPE y para realizar el monitoreo de contenido relacionado a la institución.

  
**KATUSHIKA TAPIÁ SOLARI**  
 Gerente General  
 INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



- q. Los responsables en el manejo de las redes sociales cambiarán periódicamente las contraseñas acatando los protocolos de seguridad de las mismas.
- r. Se incentivará el tráfico de las redes sociales a la página web, donde los usuarios pueden encontrar mayor información.

## 5. Lineamientos Específicos

### 5.1 Gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales

- a. La Oficina de Prensa e Imagen Institucional es la responsable de la gestión de las cuentas institucionales de las redes sociales del INPE, para lo cual el jefe de dicha oficina deberá designar los roles de la página según crea conveniente.
- b. La Oficina de Sistemas de Información es la responsable de implementar los mecanismos necesarios para asegurar la conectividad de acceso a las redes sociales y mitigar que el uso no genere riesgos de seguridad dentro de la institución.
- c. El administrador de cuentas deberá emitir un informe mensual reportando la gestión de las redes sociales y resultados estadísticos al jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- d. Se puede designar más de un rol para el apoyo de la gestión de redes sociales dependiendo de la situación.
- e. La comunicación a través de las cuentas oficiales siempre será en primera persona, cuidando la sintaxis, la ortografía y reglas de la gramática en los textos según el manual de estilo de redes sociales del Poder Ejecutivo creado por la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia del Consejo de Ministros.

### 5.2 Condiciones de uso de las cuentas institucionales de las Redes Sociales

- a. Está prohibido el uso del logo, fotografías e imágenes de titularidad de la institución en las redes sociales cuando sean actividades y eventos que no sean consideradas oficiales u organizados por la institución y que los mismos no cuenten con la autorización respectiva.
- b. Toda la información sensible que maneje la institución en relación a sus funciones debe contar con la aprobación de la Presidencia del INPE antes de su publicación en las cuentas institucionales de las redes sociales.

### 5.3 Difusión de contenidos en las cuentas institucionales de las redes sociales

- a. Los órganos pueden solicitar la difusión de contenidos o campañas en las cuentas institucionales de las redes sociales de la entidad, siempre y

  
KATUSHIKA TAPIÁ SOLARI  
Gerente General  
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO



cuando el público objetivo sean los usuarios de estas redes y el interés sea general o sectorial. Para tal efecto deberán enviar su requerimiento a través de un correo institucional al administrador de cuentas, con la autorización del jefe del órgano, adjuntando el contenido que se desea difundir e indicando el público objetivo, fecha, horario de difusión y la red social seleccionada.

- b. El administrador de cuentas debe evaluar el requerimiento enviado por el órgano y los materiales enviados deberán ser aprobados según los estándares de calidad que disponga la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, como la resolución, nitidez y calidad de imagen. En el caso que la información o materiales no sean conformes a los criterios antes señalados, el administrador de cuentas comunicará al órgano la subsanación correspondiente.
- c. El administrador de cuentas en base a la información alcanzada por el órgano realiza el planeamiento de la información o campaña a difundirse en cada red social, edita el contenido a ser difundido y elige el horario de difusión de la red social. Caso contrario, debe indicar las observaciones para ser subsanadas al jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- d. El administrador de la página, contando con la aprobación del jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, difunde el contenido en la red social que corresponda luego de una evaluación.



**5.4. De la moderación de las redes sociales**

- a. El administrador de la página podrá ocultar comentarios, si considera que estos causan algún perjuicio a la institución, servidores o a la ciudadanía en general. Cuando se trate de frases insultantes a otros usuarios, palabras soeces y/o obscenas, imágenes con contenido sexual o violento, falsos testimonios, contenido que afecte contra la integridad e imagen de otro usuario o la institución, comentarios con contenido político y/o religioso y publicidad comercial deberá ser borrado. Para esto se debe establecer un código de conducta en redes sociales.
- b. En los casos que el administrador de la página observe que un seguidor en particular incumple en reiteradas oportunidades con lo establecido en el literal a) del numeral 5.4 de la presente directiva, podrá bloquearlo; para lo cual, deberá de guardar un registro del incidente, supervisado por el jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- c. Se establecerá un horario para la moderación de las consultas o mensajes privados, los cuales serán atendidos en ese horario o de ser posibles serán respondidos inmediatamente.





KATUSHKA TAPIA SOLARI  
Gerente General

## 5.5. Del monitoreo de las redes sociales

- a. El administrador de la página debe hacer seguimiento a los contenidos que se difunden en las redes sociales, y en caso se identifique información relevante que tenga relación directa con la institución, deberá informar de manera inmediata al jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional.
- b. El jefe de la Oficina de Prensa e Imagen Institucional deberá informar, mediante los medios que estime pertinente, a los órganos que correspondan los asuntos relevantes que se hayan identificado a través de las redes sociales.



## 6. Responsabilidades

- 6.1 **Gerencia General**, supervisar la implementación del lineamiento aprobado.
- 6.2 **La Oficina de Prensa e Imagen Institucional**, a través del administrador de la página es responsable de la gestión, creación, monitoreo, difusión de contenido y condiciones de uso de las cuentas institucionales de las redes sociales de la institución.
- 6.3 **La Oficina de Sistemas de Información** es responsable de la supervisión técnica de las plataformas tecnológicas, de los mecanismos de conectividad de acceso y de brindar las garantías para un uso seguro de las redes sociales de la institución.
- 6.4 **Todos los órganos del INPE** son responsables del cumplimiento de las disposiciones de la presente directiva.

## 7. Disposiciones complementarias finales

Los asuntos no previstos en la presente directiva, serán resueltos por la Oficina de Prensa e Imagen Institucional, dando cuenta a la Gerencia General.

