



Resolución de Secretaría General N° 044-2017-OEFA/SG

Lima, 09 MAYO 2017

VISTOS: El Informe N° 010-2017-OEFA/OCAC, emitido por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano; el Informe N° 055-2017-OEFA/OPP, emitido por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe N° 172-2017-OEFA/OAJ, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mayor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; siendo su objetivo alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana transparente en su gestión y con servidores públicos calificados, entre otros;

Que, mediante Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, se aprueban los "Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú", a través de los cuales se dispone que las entidades de la Administración Pública deben incluir en sus planes sectoriales, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet y el uso de herramientas informáticas, a fin de agilizar la prestación de servicios gubernamentales y propender a la prestación de servicios en línea (gobierno electrónico) a través de páginas web y servicios de consulta interactivos;

Que, a través del Numeral 3.4 y el Objetivo N° 2 del Anexo I del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, se "Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional", entre ellas: (i) el acceso y promoción del uso de nuevas tecnologías y comunicación; y, (ii) la universalización en forma progresiva del uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas; con la finalidad de promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM, se aprueba el "Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto", que contiene, entre otros, el compromiso de promover en las instituciones públicas la utilización de tecnologías de la información para recoger opiniones y sugerencias de la ciudadanía así como para proveerle a esta información relevante;

Que, mediante Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, se aprueba la "Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017", la cual es de obligatorio cumplimiento para todas las entidades de la Administración Pública a nivel del gobierno nacional, gobiernos



regionales y gobiernos locales; siendo el principal instrumento que permitirá el desarrollo y despliegue del Gobierno Electrónico en el Perú;

Que, mediante los documentos de vistos se ha sustentado la necesidad de aprobar las "Normas para la Gestión de Cuentas Institucionales en las Redes Sociales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", con la finalidad de uniformizar criterios para una adecuada gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, LinkedIn, entre otras) de la Entidad, al ser un canal de participación activa por parte de la ciudadanía;

Con el visado de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, que aprueba los "Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú"; el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que "Define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional"; la Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM, que aprueba el "Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto"; el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la "Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017"; y, en el marco de la facultad prevista en el Literal d) del Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 007-2017-OEFA/SG, denominada "Normas para la Gestión de Cuentas Institucionales en las Redes Sociales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA (www.oefa.gob.pe), en el plazo de dos (2) días hábiles contados desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.


MIRIAM ALEGRIA ZEVALLOS
Secretaria General (e)

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA

DIRECTIVA N° 007- 2017-OEFA/SG

“NORMAS PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES EN LAS REDES SOCIALES DEL ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA”

I. OBJETO

Establecer normas para la gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr, Youtube y LinkedIn) del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

II. FINALIDAD

Contar con normas que permitan uniformizar criterios para una adecuada gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todos los órganos del OEFA, dentro del ámbito de su competencia.

IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2. Decreto Supremo N° 066-2001-PCM, que aprueba los “Lineamientos de Políticas Generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú”.
- 4.3. Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.
- 4.4. Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM, que aprueba el “Plan de Acción del Perú para su incorporación a la Sociedad de Gobierno Abierto”.
- 4.5. Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la “Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017”.
- 4.6. Decreto Supremo N° 022-2009-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA.

V. VIGENCIA

La presente Directiva entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Portal Institucional del OEFA.

VI. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

- 6.1 **Administrador de Cuentas Institucionales de Redes Sociales (Administrador de Cuentas):** Servidor responsable de la creación, acceso, operación, actualización, mantenimiento, retiro de los contenidos autorizados y públicos de las cuentas institucionales creadas en las redes sociales.
- 6.2 **Consulta de índole informativa o de orientación:** Preguntas frecuentes de índole institucional, entre otros, que son contestados por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, sin necesidad de solicitar autorización para su difusión.



- 6.3 Cuentas Institucionales:** Son las cuentas creadas por el OEFA en las redes sociales, las cuales tienen por finalidad difundir la información oficial de la Entidad e interactuar con la ciudadanía.
- 6.4 Denuncia Ambiental:** Es la comunicación que efectúa una persona natural o jurídica ante el OEFA, respecto de los hechos que pueden constituir una posible infracción ambiental.
- 6.5 Redes Sociales:** Son sitios web que buscan crear comunidades virtuales integradas por personas, organizaciones o colectivos con algún interés en común, permitiendo una comunicación interactiva de mensajes y archivos entre los miembros, tales como: Facebook, Twitter, Flickr, Youtube y LinkedIn.
- 6.6 Seguidores:** Usuarios que a través de la suscripción, registro o acceso siguen las cuentas o aplicaciones donde se publica información y contenidos de carácter público del OEFA.
- 6.7 Servidor:** Personal del OEFA que se encuentra contratado bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 728, Ley de fomento del empleo o el Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- 6.8 Solicitudes de acceso a la información pública:** Requerimientos de información creada u obtenida por la Institución, o que se encuentre en su posesión o bajo su control, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnéticos o digitales, o en cualquier otro formato. Se considera bajo este concepto, cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.



VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1** Las redes sociales del OEFA tienen por objeto difundir los servicios y temas de competencia de la Entidad, con la finalidad de ampliar la información oficial a la ciudadanía, generando canales de participación activa.
- 7.2** Las cuentas institucionales de las redes sociales del OEFA no son canales para la atención de consultas de índole informativa o de orientación, ni de solicitudes de acceso a la información pública.
- 7.3** Las cuentas oficiales del OEFA en redes sociales, son las siguientes:
- Facebook: <https://www.facebook.com/oefa.peru/>
 - Twitter: <https://twitter.com/OEFAPERU>
 - Flickr: <https://www.flickr.com/photos/oefa/>
 - YouTube: <https://www.youtube.com/user/OEFAPERU>
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company-beta/1863730/>
- 7.4** La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano es la encargada de la gestión de las cuentas institucionales en las redes sociales que se creen a nombre del OEFA. Ningún órgano o servidor del OEFA puede crear y/o administrar algún tipo de cuenta de usuario a nombre de la Institución; sin perjuicio de ello, podrán solicitar a la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano la difusión de la información que consideren de interés público en las cuentas institucionales de las redes sociales de la Entidad.



- 7.5 Las cuentas institucionales en las redes sociales del OEFA deben estar vinculadas al correo electrónico redessociales@oefa.gob.pe
- 7.6 Está prohibido que los servidores del OEFA usen sus correos institucionales para crear cuentas personales en las redes sociales.
- 7.7 Está prohibido que los servidores del OEFA difundan información de la Entidad en sus cuentas personales, si es que aquélla aún no ha sido publicada por el OEFA.
- 7.8 El OEFA puede ser seguidor de otras cuentas institucionales de las redes sociales de organizaciones o entidades públicas, sin que esto implique aprobar o validar los contenidos de dichas cuentas.
- 7.9 Todos los contenidos, imágenes, audios o videos que el OEFA publique a través de sus redes sociales deben de ser públicos y, en los casos que la plataforma lo permita, realizarse bajo una licencia de uso.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 Gestión de las cuentas institucionales de las redes sociales

- 8.1.1 La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano es la responsable de la gestión de las cuentas institucionales de las redes sociales del OEFA, para lo cual el Jefe de dicha oficina deberá designar mediante memorando al Administrador de cuentas, quien será el responsable de la ejecución de los procesos descritos en la presente Directiva.
- 8.1.2 El Administrador de Cuentas deberá emitir un informe mensual, a través del cual reporte la gestión de las redes sociales, manejo y resultados estadísticos al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
- 8.1.3 En caso culmine la gestión del Administrador de Cuentas, deberá emitir un informe de gestión y entregar en un sobre cerrado las claves y acceso de las cuentas en redes sociales del OEFA al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

8.2 Creación de Cuentas Institucionales de las Redes Sociales del OEFA

- 8.2.1 La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Administrador de Cuentas, es el encargado de evaluar la posibilidad de contar con una cuenta institucional en una red social, para lo cual deberá elaborar un informe dirigido a la Secretaría General en el que se sustente la necesidad de la creación de la cuenta citada. En el caso de que las suscripciones involucren pagos de membresías o por concepto de uso de la red, se deberá coordinar antes con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para la verificación de disponibilidad presupuestal.
- 8.2.2 La Secretaría General, de estar conforme con el informe presentado por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, comunica su aprobación a través de un documento interno, a fin de que gestione la creación de la cuenta institucional.
- 8.2.3 El Administrador de Cuentas crea la cuenta institucional en la red social seleccionada y la vincula al correo electrónico redessociales@oefa.gob.pe, la cual será manejada por el citado Administrador.
- 8.2.4 Después de la creación de la cuenta, la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano debe solicitar a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI lo siguiente: (i) la supervisión técnica de la(s) plataforma(s) tecnológica(s) de las redes sociales, (ii) los mecanismos de conectividad y acceso a las redes sociales; y, (iii) las garantías del uso seguro.

8.2.5 El Administrador de Cuentas es el responsable de cumplir con las condiciones de uso establecidas en las diferentes redes sociales en las que participe.

8.2.6 Los nombres de usuario, preguntas de seguridad y contraseñas deberán de ser custodiadas por el Administrador de Cuentas; asimismo, ante cualquier cambio del contenido de la contraseña, deberá informarle al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, con la finalidad de actualizar la copia de respaldo.

8.3 Condiciones de uso de las Cuentas Institucionales de las Redes Sociales

8.3.1 Está prohibido el uso del logo, fotografías e imágenes de titularidad de la Entidad en las redes sociales cuando sean actividades, eventos y/o diplomados que no sean consideradas oficiales u organizados por la Entidad y que los mismos no cuenten con la autorización respectiva.

8.3.2 Toda la información sensible que maneje la Entidad en relación a sus funciones, debe contar la aprobación de la Alta Dirección del OEFA antes de su publicación en las cuentas institucionales de las redes sociales de la Entidad.

8.3.3 El Administrador de Cuentas podrá bloquear o eliminar comentarios, si considera que estos causan algún detrimento a la Entidad, servidores o a la ciudadanía en general, cuando se trate de:

- Frases insultantes a otros usuarios.
- Palabras soeces y/u obscenas.
- Imágenes con contenido sexual o violento.
- Falsos testimonios.
- Contenido que afecte o atente contra la integridad e imagen de otro usuario o la institución.
- Comentarios con contenido político y/o religioso.
- Publicidad comercial.

8.3.4 En los casos que el Administrador de Cuentas observe que un seguidor en particular incumple, en reiteradas oportunidades, con lo establecido en el Numeral 8.3.3 de la presente Directiva, podrá bloquearlo; para lo cual, deberá de guardar un registro del incidente, supervisado por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, el cual debe de incluir lo siguiente: (i) usuario bloqueado, (ii) comentario, (iii) captura de pantalla, (iv) fecha; y, (v) motivación.

8.3.5 Las opiniones expresadas por los servidores del OEFA que intervengan en calidad de seguidores en las cuentas institucionales de las redes sociales de la Entidad, no reflejan la posición institucional.

8.3.6 La Entidad, no se hace responsable de los contenidos (fotos, documentos, vídeos u otros) o de los de enlaces o vínculos a otros sitios web publicados por sus seguidores en sus cuentas institucionales de las redes sociales.

8.3.7 El horario de atención para la difusión de información oficial del OEFA en las redes sociales es de lunes a viernes entre 8:30 am a 6:00 pm, excepto días no laborables.

8.3.8 El Administrador de Cuentas es responsable de dar cumplimiento a las condiciones de uso referidas en los numerales precedentes, debiendo difundirlas en las redes sociales del OEFA a sus seguidores, a efectos de que tengan conocimiento de sus prohibiciones y restricciones.



8.4 Difusión de contenidos en las Cuentas Institucionales de las Redes Sociales

- 8.4.1 Los órganos pueden solicitar la difusión de contenidos en las cuentas institucionales de las redes sociales de la Entidad, 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, el tiempo de difusión y la red social seleccionada.
- 8.4.2 El Administrador de Cuentas debe evaluar el requerimiento enviado por el órgano, considerando los siguientes criterios: (i) la información a difundir debe ser de interés público; y, (ii) las imágenes deben tener buena resolución y presencia del Logo de la Entidad. En caso la información no sea conforme a los criterios antes señalados, el Administrador de Cuentas comunicará al órgano la subsanación correspondiente.
- 8.4.3 El Administrador de Cuentas, en base a la información alcanzada por el órgano, realiza el planeamiento de la información a difundirse en cada red social, debiendo: (i) editar el contenido a ser difundido, (ii) elegir los temas y horarios de la red social; y, (iii) presentar al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano para su aprobación, caso contrario, debe indicar las observaciones para ser subsanadas.
- 8.4.4 El Administrador de Cuentas, contando con la aprobación del Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, difunde el contenido en la red social seleccionada por el órgano.

8.5 Del monitoreo de las redes sociales

- 8.5.1 El Administrador de Cuentas debe hacer seguimiento a los contenidos de la información que se difunden en las diversas redes sociales y en caso se identifique información relevante que tenga relación directa con el OEFA, deberá informar de manera inmediata al Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.
- 8.5.2 El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano deberá informar, mediante los medios que estime pertinente la Secretaría General, la Presidencia de Consejo Directivo y órganos que correspondan, sobre los asuntos relevantes que se hayan identificado a través de las diversas redes sociales.
- 8.5.3 Cuando en las redes sociales se identifiquen consultas informativas o de orientación, denuncias ambientales o solicitudes de acceso a la información pública es responsabilidad del Administrador de Cuentas brindar orientación sobre los canales correspondientes para su atención.

IX. RESPONSABILIDADES

- 9.1 La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Administrador de Cuentas, es responsable de la gestión, creación, monitoreo, difusión de contenido y condiciones de uso de las cuentas institucionales de las redes sociales de la Entidad.
- 9.2 La Oficina de Tecnologías de la 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 Entidad.
- 9.3 Todos los órganos del OEFA son responsables del cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.



X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

10.1 Los asuntos no previstos en la presente Directiva, serán resueltos por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.



XI. ANEXOS

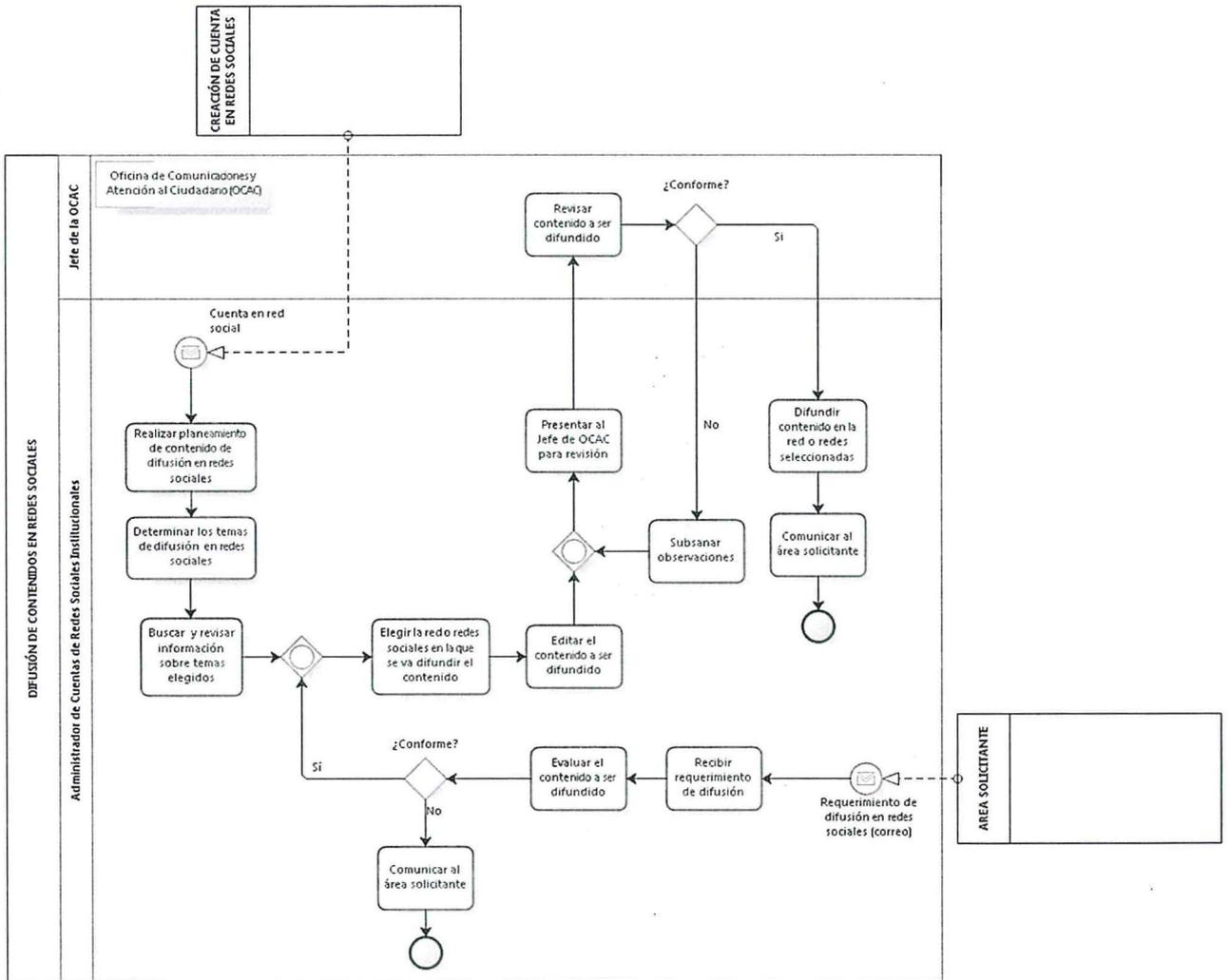
Anexo 1: Diagrama de Flujo del Proceso de Creación de Cuentas en Redes Sociales

Anexo 2: Diagrama de Flujo del Proceso de Difusión de Contenidos en Redes Sociales

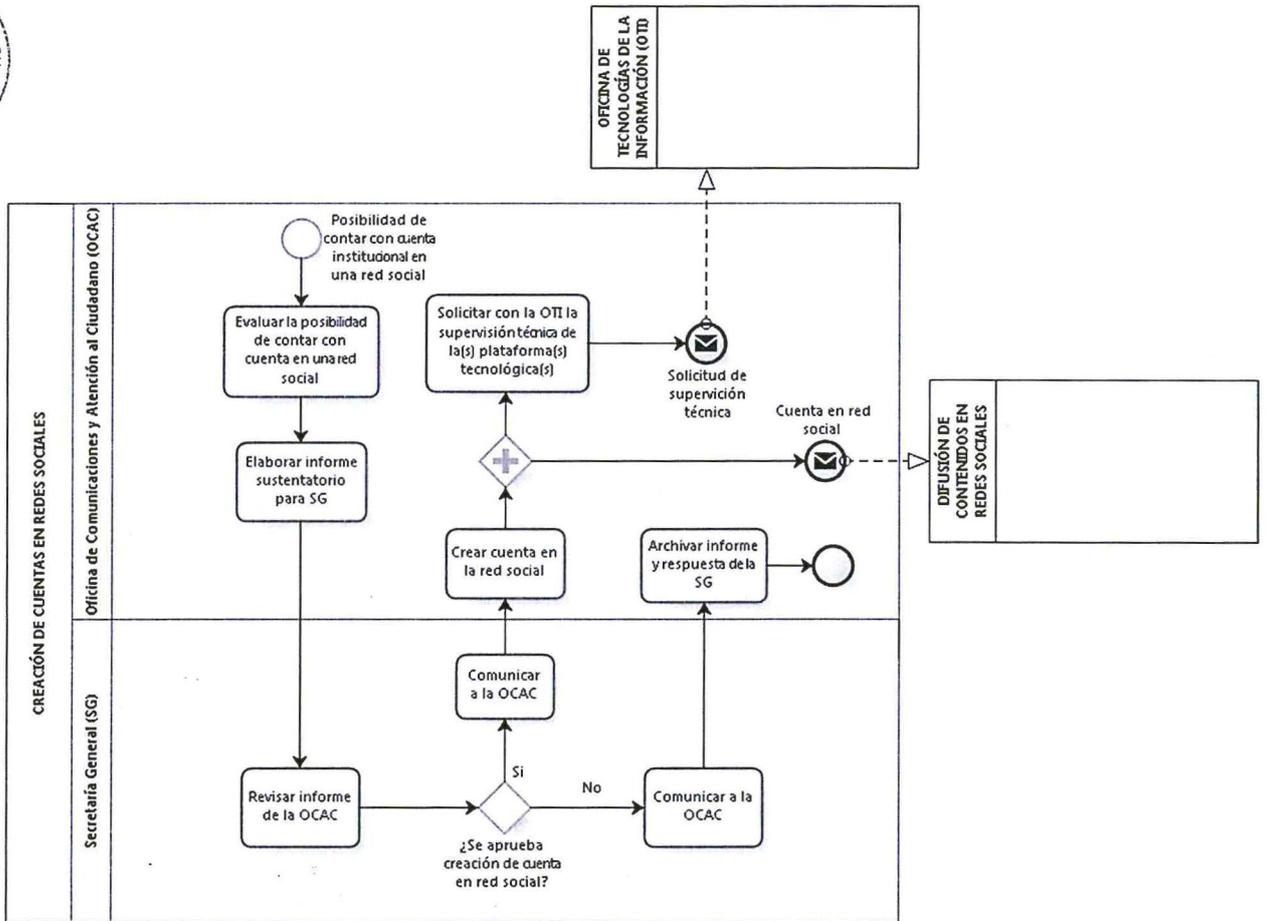
Anexo 3: Diagrama de Flujo del Proceso de Monitoreo de Redes Sociales



ANEXO 2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE DIFUSIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES



ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CREACIÓN DE CUENTAS EN REDES SOCIALES



ANEXO 3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MONITOREO DE REDES SOCIALES

