



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2026/03/11 18:40:41-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000027-2026-BNP-GG

Lima, 11 de marzo de 2026

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000001-2026-BNP-GG-OC-NPP y el Memorando Múltiple N° 000003-2026-BNP-GG-OC, de fechas 13 y 16 de febrero de 2026, respectivamente, de la Oficina de Comunicaciones; el Memorando N° 000097-2026-BNP-GG-OTI de fecha 23 de febrero de 2026, de la Oficina de Tecnologías de la Información; el Informe N° 000005-2026-BNP-GG-OSCD de fecha 17 de febrero de 2026, de la Oficina de Seguridad y Confianza Digital; el Memorando N° 000097-2026-BNP-GG-OPP de fecha 27 de febrero de 2026, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000071-2026-BNP-GG-OAJ de fecha 10 de marzo de 2026, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y, ajusta su actuación a lo dispuesto en la Ley N° 30570 y en las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, mediante la Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 04-2022-PCM/SCS, se aprueba la Directiva N° 003-2022-PCM/SCS "Lineamientos para la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de las entidades del Poder Ejecutivo", siendo modificada por la Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 02-2023-PCM/SCS, de aplicación obligatoria para las entidades del Poder Ejecutivo que, a través de sus Oficinas de Comunicación, tengan entre sus funciones la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales institucionales;

Que, el artículo 21 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC, señala que la Oficina de Comunicaciones es el órgano "(...) encargado de diseñar, implementar, supervisar y evaluar las estrategias de comunicación de la Biblioteca Nacional del Perú (...)" y, según su artículo 22, dicho órgano tiene entre sus funciones, "f) Administrar los contenidos del portal institucional, la intranet y las redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú, en coordinación con los demás órganos de la entidad; (...) j) (...) emitir opinión técnica en las materias de su competencia";

Que, el numeral 1.2.1 del artículo 1 y el numeral 7.1 del artículo 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establecen que los actos de administración interna de las entidades son aquellos destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, son regulados por cada entidad, se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades;



Que, mediante el Informe Técnico N° 000001-2026-BNP-GG-OC-NPP y el Memorando Múltiple N° 000003-2026-BNP-GG-OC, la Oficina de Comunicaciones propone y sustenta la aprobación de la Directiva “Creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú”, con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales al *“(...) establecer un marco normativo que regula de manera ordenada la gestión de las redes sociales en la entidad; asimismo, se busca supervisar e implementar mecanismos que regulen el intercambio oficial entre la entidad y la ciudadanía”*;

Que, la Directiva “Creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú” tiene por finalidad administrar *“(...) de manera segura las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú, implementando mecanismos que regulen el intercambio de información oficial entre la Biblioteca Nacional del Perú y la ciudadanía”*;

Que, a través de los documentos señalados en los vistos, la Oficial de Seguridad y Confianza Digital, la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emitieron opinión favorable sobre la propuesta de aprobación de la Directiva “Creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, con el Informe Legal N° 000071-2026-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal, señalando que la propuesta realizada por la Oficina de Comunicaciones se encuentra alineada al marco normativo vigente, habiendo sido sustentada por los órganos competentes; por lo que, recomienda la emisión del acto resolutivo correspondiente;

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 000257-2025-BNP se resuelve delegar en el Gerente General de la Biblioteca Nacional del Perú, diversas facultades y atribuciones en materia de gestión administrativa, entre ellas, *“a) Aprobar (...) documentos normativos institucionales y todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la institución”*;

Con el visado de la Oficina de Comunicaciones, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica; y, la Oficial de Seguridad y Confianza Digital;

De conformidad con la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-2024-MC; y, la Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 04-2022-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 003-2022-PCM/SCS “Lineamientos para la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de las entidades del Poder Ejecutivo”.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Directiva “Creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú”, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (<http://www.gob.pe/bnp>).



Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
MANUEL MARTÍN SÁNCHEZ APONTE
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

DIRECTIVA N°004-2026-BNP

**CREACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE
LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES DE LA
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ**

DIRECTIVA N°004-2026-BNP**CREACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ****I. OBJETIVO**

Establecer las disposiciones que regulan la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales en la Biblioteca Nacional del Perú.

II. FINALIDAD

Administrar de manera segura las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú, implementando mecanismos que regulen el intercambio de información oficial entre la Biblioteca Nacional del Perú y la ciudadanía.

III. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 28874, Ley que regula la Publicidad Estatal.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo N° 002-2024-MC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 04-2022-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 003-2022-PCM/SCS, "Lineamientos para la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de las entidades del Poder Ejecutivo".
- Resolución N° 0112-2025-JNE, que aprueba el Reglamento sobre Propaganda Electoral, Publicidad Estatal y Neutralidad en Período Electoral.
- Resolución N° 0844-2025-JNE, que aprueba el Reglamento sobre Propaganda Electoral, Publicidad Estatal y Neutralidad en Período Electoral.
- Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 001-2019-PCM/SCS, que aprueba el Manual de Estilo de Redes Sociales para el Poder Ejecutivo.
- Resolución Jefatural N° 000151-2022-BNP, que aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Jefatural N° 000129-2022-BNP, que aprueba el Código de Ética y Conducta de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 000083-2023-BNP-GG, que aprueba el Manual de Identidad Gráfica de la Biblioteca Nacional del Perú.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio para el personal que participe o intervenga en la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú.

V. RESPONSABILIDAD

5.1 La Oficina de Comunicaciones es responsable de:

- Autorizar la creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Asignar al *community manager* como responsable de la gestión de las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Emitir informes con métricas cualitativas y cuantitativas sobre la gestión de las redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Atender oportunamente las consultas, preguntas o similares de los seguidores en las redes sociales.
- Difundir y hacer cumplir las disposiciones de la presente Directiva.

VI. ABREVIATURAS/SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

6.1 ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **CM** : *Community Manager*.
- **OC** : Oficina de Comunicaciones.
- **OTI** : Oficina de Tecnologías de la Información.

6.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Campaña de comunicación digital:** Conjunto de estrategias planificadas y acciones comunicacionales digitales orientadas a informar y sensibilizar a las personas sobre temas de interés público, alineados con las políticas, programas y objetivos institucionales de la entidad. Estas campañas pueden tener fines informativos, educativos o de cambio social, y se desarrollan utilizando diversos canales y herramientas digitales.
- **Pieza gráfica:** Producto físico o digital, que contiene un mensaje destinado a informar, orientar o persuadir a una audiencia, con el propósito de motivar una acción o una conducta de importancia social. Las más utilizadas son imágenes, videos, *banners*, infografías, afiches, entre otros.
- **Plan de comunicación digital anual:** Conjunto de estrategias y acciones que la BNP implementa para gestionar su presencia en los medios digitales, a fin de alcanzar los objetivos de comunicación institucional y difundir información relevante de manera efectiva.
- **Seguidor:** Persona natural o jurídica que se suscribe a una cuenta de red social con el fin de recibir y visualizar sus publicaciones, actualizaciones y contenidos.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 Las cuentas de redes sociales se crean en función a las necesidades y prioridades de la BNP, conforme a lo establecido en la presente Directiva. Su desarrollo se lleva a cabo en un entorno digital seguro y se gestionan con los criterios que se maneja la información oficial.
- 7.2 Las cuentas pertenecen al patrimonio digital del Estado Peruano, por lo que, su administración y contenidos deben tener siempre, como propósito y fines, el servicio al ciudadano (información, orientación y promoción para el cambio de comportamientos), así como dar a conocer los avances en los objetivos y metas institucionales.
- 7.3 Toda creación y administración de cuentas de redes sociales debe contar con la autorización expresa del Jefe de la OC, quien a su vez es responsable de asignar al personal encargado de su gestión.
- 7.4 Cada cuenta de red social de la BNP debe contar, como mínimo, con dos (2) o tres (3) administradores, a fin de asegurar la continuidad operativa y evitar la dependencia de una sola persona. Los administradores son el CM y otro personal adicional del equipo, asignado por el Jefe de la OC. Solo los administradores están facultados para gestionar los roles y permisos específicos vinculados al manejo de la cuenta.
- 7.5 Las cuentas de redes sociales responden a una frecuencia y continuidad en sus publicaciones, conforme al plan de comunicación digital anual de la OC o según requerimientos de los órganos. Está prohibido crear cuentas solo para visibilizar una determinada estrategia o campaña de comunicación digital y luego abandonar su actividad.
- 7.6 Las cuentas de redes sociales de la BNP deben contar con la respectiva insignia de verificación. Para obtenerla, deben cumplir con los procesos y criterios que ha establecido cada red social, incluyendo, de ser el caso, el pago que corresponda.
- 7.7 Las cuentas de redes sociales de la BNP sólo deben seguir a otras cuentas institucionales, medios de comunicación y autoridades de los tres poderes del Estado, autoridades internacionales y organismos internacionales, según corresponda.
- 7.8 La comunicación en las cuentas de redes sociales de la BNP debe ser realizada con respeto y siguiendo los principios de veracidad, honestidad y cordialidad que permitan facilitar una adecuada comunicación.
- 7.9 La OTI, a través de la Unidad Funcional de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico, implementa mecanismos que permitan garantizar la conectividad de acceso a las cuentas de redes sociales de la BNP, así como de asegurar que su utilización no genere riesgos de seguridad dentro de la institución. Sin embargo, la disponibilidad del servicio no depende de los mecanismos que implemente la OTI, considerando que el servicio es proporcionado por terceros.

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1 DE LA CREACIÓN DE CUENTAS DE REDES SOCIALES

- 8.1.1 La OC crea las cuentas de redes sociales de la BNP y administra los correos y contraseñas asociadas a cada red social. Esta información es entregada por el Jefe de la OC al CM, quien la recibe bajo su responsabilidad y custodia.
- 8.1.2 Las cuentas de redes sociales son creadas utilizando correos electrónicos institucionales. En caso existan cuentas de redes sociales creadas con correos personales, se realiza el cambio a correos electrónicos institucionales. Para tal fin, se procede a eliminar el correo electrónico personal en la configuración de perfil y luego registrar el nuevo correo institucional.
- 8.1.3 En el caso de la red social Facebook, la creación de la página institucional se realiza utilizando una cuenta de dominio público (Gmail, Outlook u otros equivalentes), conforme a los requisitos establecidos por la plataforma; la cuenta utilizada debe contar con doble factor de autenticación, vinculado a una cuenta de correo institucional de la BNP. Asimismo, se incluye como administradores de la página al Jefe de la OC y al CM, a fin de asegurar la continuidad y el adecuado traslado de la administración en caso alguno de ellos deje de pertenecer a la BNP.
- 8.1.4 Las cuentas de redes sociales de la BNP deben incorporar, dentro de la configuración de administración de la cuenta (roles de página), a la Coordinación de Comunicación Digital de la Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia del Consejo de Ministros, a fin de que pueda intervenir ante situaciones de emergencia en la administración de la cuenta. La OC realiza las coordinaciones para tal fin.
- 8.1.5 En materia de incidentes de seguridad digital, todas las cuentas de redes sociales de la BNP deben seguir los lineamientos emitidos por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, así como del Decreto de Urgencia N° 007-2020, que aprueba el Marco de Confianza Digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- 8.1.6 Las cuentas de redes sociales de la BNP creadas deben utilizar como imagen de perfil el isotipo de la BNP, conforme a lo establecido en el “Manual de identidad gráfica de la BNP” vigente.

8.2 DE LA SEGURIDAD EN LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES

- 8.2.1 Las cuentas de redes sociales creadas deben tener activado el sistema de seguridad denominado “autenticación en dos pasos”, el cual se configura desde cada red social.
- 8.2.2 Las contraseñas deben generarse combinando letras mayúsculas, minúsculas, números y signos, formando una cadena impredecible de caracteres que no se asemejen a palabras o nombres. Cada contraseña debe ser única evitando el uso de credenciales repetidas, y no deben

de compartirse mediante aplicaciones de mensajería instantánea. Su envío debe realizarse únicamente a través de canales seguros y oficiales, como el correo institucional.

- 8.2.3 La custodia de las cuentas, contraseñas y correos electrónicos asociados a las redes sociales, deben estar a cargo del CM y del Jefe de la OC. Las contraseñas se actualizan de manera semestral, a fin de reforzar la seguridad de acceso.
- 8.2.4 Las cuentas de redes sociales no deben cambiar su nombre de página sin la autorización previa del Jefe de la OC, con el propósito de evitar la pérdida de la insignia de verificación de la red social, conforme a lo establecido en la declaración jurada de confidencialidad, según el anexo N° 1.
- 8.2.5 Los dispositivos móviles destinados para la administración de las redes sociales no deben ser utilizados para acceder a páginas web o enlaces sospechosos, ni para instalar *software* de origen desconocido. Asimismo, se debe evitar el uso de herramientas digitales de monitoreo o recolección de datos de procedencia dudosa, debido al riesgo de contener un *software* malicioso o propiciar ataques de *phishing*. En caso sea necesario el uso de dichas herramientas, la OC debe solicitar el requerimiento a la OTI, a través de los canales de atención de la mesa de ayuda.
- 8.2.6 El dispositivo móvil institucional destinado a la gestión de las cuentas de redes sociales de la BNP debe contar, como mínimo, con los siguientes mecanismos de seguridad aplicados por la OTI:
 - a) Cifrado del medio de almacenamiento.
 - b) Instalación exclusiva de aplicaciones para la gestión institucional, solo de canales oficiales y con licenciamiento vigente.
 - c) Implementación de mecanismos de protección contra códigos maliciosos.
 - d) Uso de controles de acceso (autenticación con contraseñas y/o doble factor, entre otros) y contar con bloqueo mediante contraseña u otro medio robusto de autenticación.
 - e) Desactivación de la búsqueda automática de redes inalámbricas públicas y de dispositivos vía bluetooth.
 - f) Vinculación del dispositivo móvil a una cuenta de correo electrónico institucional, según su sistema operativo (iOS o Android), administrada por el Jefe de la OC. La cuenta debe tener configurada la opción de recuperación mediante correo institucional.
- 8.2.7 Las actualizaciones del sistema operativo de los dispositivos móviles deben ser gestionadas por la OTI, previa solicitud de la OC mediante los canales de atención de la mesa de ayuda.
- 8.2.8 El CM o el personal del equipo asignado por el Jefe de la OC debe utilizar únicamente el equipo proporcionado por la BNP para la gestión de las cuentas en redes sociales. En caso de realizar dichas funciones fuera de las instalaciones, debe emplear medios autorizados que garanticen la seguridad de la información. Asimismo, no debe acceder

ni gestionar cuentas personales desde el equipo asignado, a fin de preservar la seguridad de la información.

- 8.2.9 El Jefe de la OC supervisa los permisos y roles de la página, a fin de verificar la vigencia de las mismas.

8.3 DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES

- 8.3.1 El Jefe de la OC asigna al CM de la BNP la administración de las cuentas de redes sociales, a través de una declaración jurada, utilizando el anexo N° 1, a fin de garantizar una comunicación digital efectiva.
- 8.3.2 El CM gestiona, fortalece y sostiene las relaciones de la BNP con sus seguidores en el ámbito digital, de acuerdo a la demanda de información y la estrategia de comunicación de la entidad.
- 8.3.3 El CM elabora reportes con métricas cualitativas y cuantitativas que incluyen estadísticas sobre alcance, impacto, crecimiento de seguidores y otros datos relevantes para optimizar las publicaciones o interacciones. Estos informes son remitidos a la OC, a la Gerencia General y a la Jefatura de la BNP al tercer día hábil de inicio de mes como plazo máximo.
- 8.3.4 Además, podrá tener acceso a las cuentas de redes sociales las personas asignadas por el Jefe de la OC, previa coordinación con el CM y cuya necesidad esté justificada.
- 8.3.5 Las personas asignadas por el Jefe de la OC que están a cargo de la gestión y la administración de las cuentas de redes sociales desarrollan sus labores en el marco del Código de Ética y Conducta vigente de la BNP.
- 8.3.6 La comunicación a través de las cuentas de redes sociales de la BNP se realiza respetando y cumpliendo con las normas de sintaxis, ortografía y gramática, asegurando la correcta comunicación en todos los textos.

8.4 DE LOS CONTENIDOS DE REDES SOCIALES

- 8.4.1 Las cuentas de redes sociales de la BNP se utilizan para orientar, informar y educar a la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos por la entidad, las decisiones que toman sus autoridades, así como para sensibilizar y generar cambios de actitud en diferentes temas. Además, difunden las acciones y avances de la entidad en el marco de sus objetivos. Los contenidos responden a la necesidad de información de la población y a la estrategia de comunicación de la institución evidenciada en su plan de comunicación digital anual, conforme al anexo N° 2.
- 8.4.2 El Jefe de la OC o la persona que este asigne, valida y aprueba la publicación de contenidos en las redes sociales. Las propuestas de contenidos pueden ser solicitadas por los órganos de la BNP o por iniciativa de cualquier miembro del equipo de la OC.

- 8.4.3 Los contenidos se actualizan de manera constante y permanente. La periodicidad de publicaciones, diarias o semanales, varía según las características y dinámica de cada red social, conforme se describe en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Cantidad mínima de contenidos por red social (*)

RED SOCIAL	CANTIDAD MÍNIMA DE CONTENIDOS
Facebook	Dos (2) contenidos al día.
X (Twitter)	Dos (2) contenidos al día.
Instagram	Dos (2) contenidos al día.
TikTok	Dos (2) contenidos a la semana.
YouTube	Un (1) contenido a la semana.
LinkedIn	Tres (3) contenidos a la semana.
Flickr	Un (1) álbum a la semana.
WhatsApp	Tres (3) contenidos a la semana.
Threads	Tres (3) contenidos a la semana.

(*) El presente cuadro es referencial y no limita la creación de nuevas redes sociales institucionales.

- 8.4.4 El contenido publicado de las redes sociales debe estar alineado con la información publicada en la página web de la BNP, a fin de contar con respaldo y credibilidad respecto de la información proporcionada.
- 8.4.5 Está prohibido utilizar imágenes o lenguaje que pueda ser considerado ofensivo, discriminatorio, denigrante o difamatorio contra algunas personas o grupo social. Asimismo, se debe respetar las normas de convivencia que se establecen en el anexo N° 3 de la presente Directiva.
- 8.4.6 Los contenidos deben respetar los derechos de autor, la protección de datos personales, el honor de las personas y demás deberes y obligaciones contenidos en las normativas vigentes. Las piezas gráficas elaboradas por terceros deben citar la fuente y no alterar su contenido de forma y fondo.
- 8.4.7 Está prohibido realizar propaganda política, proselitismo, publicidad sobre algún bien o servicio privado en las cuentas de redes sociales de la BNP, debiendo considerarse, además, la normativa referida a la propaganda electoral, publicidad estatal y neutralidad en período electoral, según corresponda.
- 8.4.8 La información que se difunde por medio de las cuentas de redes sociales de la BNP se considera oficial, por lo que se debe evitar la publicación de información errónea, confusa, contradictoria o de fuentes no identificadas.
- 8.4.9 Las interrogantes que realicen las personas mediante las redes sociales serán derivadas a los órganos, según corresponda, para su registro y atención. La interacción con los usuarios debe ser efectuado por el CM o por el personal autorizado por el Jefe de la OC.

- 8.4.10 La interacción en las redes sociales de la BNP se valora como un espacio para conocer la percepción y opinión de las personas, por lo que no se eliminan ni bloquean mensajes. Los mensajes agresivos, ofensivos y amenazantes se ocultan o se denuncian en la red social correspondiente.
- 8.4.11 El CM oculta los comentarios con contenido inapropiado o grosero que atenten contra la moral y el respeto; asimismo, debe informar oportunamente a sus superiores o a las instancias competentes sobre los temas tratados en redes sociales que puedan afectar la imagen de la BNP.
- 8.4.12 Toda pieza gráfica publicada debe estar alineada al “Manual de identidad gráfica” vigente. Las medidas y/o dimensiones deben ajustarse a las especificaciones técnicas de cada red social, conforme se detallan en el cuadro N° 2.

Cuadro N° 2: Especificaciones de medidas y/o dimensiones para piezas gráficas

RED SOCIAL	MEDIDAS Y/O DIMENSIONES (*)
Facebook	• Para publicación cuadrada: 1080 x 1080 px • Para publicación vertical: 1080 x 1350 px • Para historia: 1080 x 1920 px
X (Twitter)	• Para imagen en tweet cuadrada: 1080 x 1080 px • Para imagen en tweet vertical: 1600 x 900 px
Instagram	• Para publicación vertical: 1080 x 1350 px • Para publicación horizontal: 1080 px x 566 px • Para carrusel: 1080 x 1350 px • Para historias: 1080 x 1920 px • Para reels: 1080 x 1920 px
TikTok	• Para publicación: 1080 x 1080 px • Para vídeo: 1080 x 1920 px
YouTube	• Para video: 1920 x 1080 px
LinkedIn	• Para publicación horizontal: 1200 x 627 px • Para publicación cuadrada: 1080 x 1080 px • Para imagen de portada: 1128 x 191 px
Flickr	• Para imagen estándar: 2048 x 1080 px • Para imagen cuadrada: 1080 x 1080 px • Para imagen vertical: 1080 x 1350 px • Para imagen en horizontal: 1600 x 900 px
WhatsApp	• Para foto de perfil: 640 x 640 px • Para imagen cuadrada: 800 x 800 px • Para imagen vertical: 1080 x 1350 px • Para historias: 1080 x 1920 px
Threads	• Para foto de perfil: 320 x 320 px • Imagen de publicación cuadrada: 1080 x 1080 px • Imagen de publicación vertical: 1080 x 1350 px • Imagen de publicación horizontal: 1200 x 628 px

() Las medidas y/o dimensiones son referenciales para asegurar la calidad y el ajuste adecuado en cada red social.*

- 8.4.13 Las piezas gráficas elaboradas por la OC, en el marco de las actividades institucionales, son almacenadas y resguardadas en los repositorios institucionales administrados por la OTI, asegurando su conservación, disponibilidad y adecuado control.
- 8.4.14 Previo a la publicación de fotografías y/o videos, la OC debe asegurarse de contar con la autorización expresa de las personas que aparecen de forma identificable, utilizando para ello el anexo N° 4, el cual debe ser resguardado en los repositorios institucionales. No será necesario solicitar autorización si las imágenes se capturan de manera estratégica para evitar mostrar elementos que permitan la identificación de las personas. En caso de utilizar imágenes que no hayan sido elaboradas por la OC, se debe identificar y otorgar los créditos correspondientes a la fuente original, respetando los derechos de autor.
- 8.4.15 Las cuentas institucionales de redes sociales pueden utilizarse para transmisiones en vivo de organizaciones o entidades externas a la BNP, siempre que cuenten con la autorización previa del Jefe de la OC.

8.5 DE LA TRANSFERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS

- 8.5.1 La transferencia de la administración de las cuentas de redes sociales institucionales es supervisada por el Jefe de la OC, quien asegura la protección de las contraseñas y coordina un traslado ordenado y seguro de la administración.
- 8.5.2 Por seguridad y para preservar la formalidad del acto, el CM que cese en la administración de las cuentas institucionales de redes sociales, debe entregar al Jefe de la OC, mediante correo electrónico institucional, los correos, usuarios y contraseñas vigentes.
- 8.5.3 El Jefe de la OC verifica la vigencia de los correos, usuarios y contraseñas y las entrega al nuevo CM bajo las mismas condiciones de seguridad que las tuvo su antecesor y como parte de sus funciones de trabajo.
- 8.5.4 Una vez establecido los nuevos roles de página por el nuevo responsable de la administración de las redes sociales, se procede a retirar de la administración al responsable anterior.
- 8.5.5 En caso de cese, cambio de gestión o cualquier otra circunstancia que implique la desvinculación del Jefe de la OC, este debe realizar la entrega de la relación de las cuentas de usuario de redes sociales, claves y correos electrónicos asociados, en sobre lacrado dirigido a la Gerencia General. La entrega se formaliza mediante la suscripción del acta de entrega y recepción, conforme al anexo N° 5.
- 8.5.6 El Jefe de la OC entrante, una vez recibido el sobre lacrado, procede de manera inmediata al cambio de todas las contraseñas, a fin de garantizar la seguridad de la información.

8.5.7 Hasta la designación formal del nuevo Jefe de la OC, la custodia de las credenciales continua a cargo del CM, conforme a lo establecido en el numeral 8.2.3 de la presente directiva, bajo la supervisión del Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la BNP.

8.5.8 El Jefe de la OC realiza el retiro oportuno de los roles y accesos a las cuentas de redes sociales del personal que ya no se encuentra laborando en la BNP, a fin de prevenir riesgos de seguridad.

8.6 DE LA SUPERVISIÓN A LAS CUENTAS DE REDES SOCIALES

8.6.1 Las cuentas de redes sociales institucionales se someten a ejercicios de evaluación sobre su actividad de manera mensual por parte de la OC, así como de la Gerencia General y de la Jefatura de la BNP, cuando se considere necesario.

8.6.2 La OC remite de manera trimestral a la Oficina de Comunicaciones del sector un informe con métricas cualitativas y cuantitativas, conforme al anexo N° 6, en las que muestren estadísticas y cifras de alcance, impacto, crecimiento de usuarios, interacciones y demás datos que ayuden a evaluar la eficiencia y eficacia de las cuentas implementadas.

8.6.3 Para tener un mayor impacto con las publicaciones institucionales, la OC analiza el reporte de métricas elaborado por el CM conforme al numeral 8.3.3, mediante el cual se identifica los contenidos de más éxito, los horarios de mayor interacción y las conversaciones destacadas, a fin de realizar ajustes correspondientes en el plan de comunicación digital anual.

8.6.4 El CM efectúa un monitoreo diario de los mensajes que se difunden en las redes, a fin de identificar posibles crisis comunicacionales derivadas de publicaciones inadecuadas, en base al momento y al contexto.

8.6.5 En caso se detecte un acceso no autorizado, intento de vulneración, alteración de contenido, cambio de credenciales o cualquier otra actividad inusual en las cuentas de redes sociales de la BNP, el CM informa de manera inmediata la incidencia a la OTI y a la Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la BNP, a fin de que se adopten las acciones correspondientes.

8.6.6 La OC informa a la Oficina de Comunicaciones del sector, la relación de cuentas oficiales en redes sociales de la BNP, para su conocimiento, conforme al modelo establecido en el anexo N° 7 de la presente Directiva.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA: Los aspectos no contemplados en la presente Directiva son resueltos por la OC en el marco de sus competencias.

SEGUNDA: La Oficial de Seguridad y Confianza Digital de la BNP realiza el seguimiento y supervisión del cumplimiento de la presente Directiva.

TERCERA: El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, es puesto en conocimiento de la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la BNP para que evalúe el deslinde de responsabilidades administrativas a que hubiere lugar.

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

QUINTA: En caso de modificarse la denominación o formalizarse nuevas Unidades Funcionales respecto de los órganos responsables señalados en la presente Directiva, deberán considerarse las equivalencias establecidas conforme a las funciones asignadas a dichas Unidades Funcionales.

SEXTA: Para efectos de la aplicación e interpretación de la presente Directiva, se consideran las definiciones de los términos contenidas en la normativa vigente sobre la materia.

X. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA: Las cuentas de redes sociales creadas con anterioridad a esta Directiva disponen de un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su entrada en vigencia, para adecuarse a las presentes disposiciones.

XI. ANEXOS

- **Anexo N° 1** : Modelo de declaración jurada de confidencialidad.
- **Anexo N° 2** : Modelo de plan de comunicación digital anual.
- **Anexo N° 3** : Normas de convivencia de redes sociales.
- **Anexo N° 4** : Modelo de consentimiento informado para el tratamiento de datos personales y uso de imagen en la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Anexo N° 5** : Modelo de acta de entrega y recepción de credenciales de cuentas de redes sociales.
- **Anexo N° 6** : Modelo de informe trimestral sobre cuentas de redes sociales.
- **Anexo N° 7** : Modelo de relación de cuentas de redes sociales a cargo de la BNP.

Anexo N° 1: Modelo de declaración jurada de confidencialidad**DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD PARA EL USO DE CUENTAS DE REDES SOCIALES DE LA BNP**

Yo, [**<Nombres y Apellidos>**], identificado con DNI N° [...], con domicilio en [...], distrito de [...], provincia y departamento de [...] en mi calidad de *Community Manager* de la Biblioteca Nacional del Perú, declaro bajo juramento lo siguiente:

PRIMERA: OBJETO

La presente Declaración Jurada tiene por objeto establecer mi compromiso de confidencialidad respecto del uso, administración y operación de las cuentas institucionales de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de lo dispuesto en la Directiva de creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales vigente.

SEGUNDA: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

De acuerdo a ello, me obligo a:

- Mantener la reserva y custodia debida de la(s) contraseña(s) proporcionada para el uso de las cuentas institucionales creadas en redes sociales para la Biblioteca Nacional del Perú, garantizando así la seguridad de la información que en estas se gestiona.
- Hacer uso reservado de la información recibida, utilizándola solo para la actualización y publicación de contenidos en las cuentas institucionales en redes sociales.
- No divulgar, ni ceder total o parcialmente, la información confidencial o reservada proporcionada para el cumplimiento de sus funciones en las cuentas de redes sociales de la Biblioteca Nacional del Perú. Esta prohibición se extiende a compartir, ceder o divulgar total o parcialmente los *backup*, resúmenes o copias de los contenidos en las cuentas institucionales en redes sociales.
- No hacer uso personal de la información total o parcial, obtenida como operador o administrador en las cuentas institucionales en redes sociales.
- No modificar el nombre de la página, usuario, contraseña, configuración principal o roles de la cuenta, sin previa coordinación y autorización del Jefe de la Oficina de Comunicaciones.

TERCERA: VIGENCIA

Las obligaciones de confidencialidad asumidas mediante la presente Declaración Jurada se mantienen vigentes durante el ejercicio de mis funciones y por un plazo de [**<indicar plazo>**] posterior a la culminación del vínculo laboral o contractual con la Biblioteca Nacional del Perú.

Suscribo la presente Declaración Jurada en señal de conformidad, en la ciudad de [...], a los [...] días del mes de [...] del año [...].

(Firma)
[<Nombres y apellidos>]
[<DNI>]

Anexo N° 2: Modelo de plan de comunicación digital anual

1. Análisis

Se realizará un análisis sobre ¿Cómo se gestionarán las redes sociales institucionales? ¿Qué percepción se desea general en el público al encontrarse con nuestros canales digitales? ¿Qué temáticas se abordarán y qué mensajes se transmitirán? ¿Cuál será el tono comunicacional y las palabras clave (hashtags) predominantes?

2. Objetivos

¿Qué objetivos se desea lograr por medio de las redes sociales? La respuesta debe abarcar los objetivos y las acciones de comunicación digital.

3. Público objetivo

Define tu público objetivo respondiendo a ¿Quiénes son? ¿Dónde se encuentran? ¿Cómo se comunican? ¿Qué expectativas tienen respecto a la institución? Es importante segmentar el nicho de nuestros públicos para brindarles información.

4. Mensaje

Su elaboración dependerá de lo que se va a decir, cómo lo vas a decir y por qué lo vas a decir, de acuerdo a la red social a utilizar.

5. Estrategia digital

¿Cuáles son las herramientas que vas a utilizar? y ¿Qué acciones en cada una de ellas? ¿Cuáles son los formatos sugeridos?

Se sugiere plantear nuevos formatos de contenidos, de corte utilitario y de interés para la ciudadanía y públicos a los que se va a dirigir.

6. Herramientas de comunicación digital a utilizar

Los sitios web, redes sociales, boletines informativos, aplicaciones de mensajería y los podcast.

7. Acciones

Las 4 C: Contenido, Contexto, Conexión y Comunidad.

Se elaborará un plan de posteo semanal

- Storytelling y narrativa institucional
- Estrategias de crecimiento de comunidad
- Publicidad digital (segmentación, promociones)
- Relaciones Públicas digitales (colaboraciones, vocerías)
- Integración en la web/blog y otros canales institucionales

8. Indicadores de desempeño - KPIs

Se definirán indicadores para monitorear y evaluar el impacto de la estrategia digital, agrupados en:

- Alcance: impresiones, visitas, usuarios únicos
- Interacción: reacciones, comentarios, compartidos, tiempo de retención
- Autoridad: menciones, reputación en línea
- Crecimiento: seguidores, suscriptores

9. Recursos requeridos

Se detallarán los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para la implementación del plan, incluyendo personal, herramientas digitales, presupuesto, y formación si fuera necesario.

10. Cronograma de implementación (según corresponda)

Anexo N° 3: Normas de convivencia de redes sociales

La Biblioteca Nacional del Perú por medio de sus cuentas en redes sociales promueve y garantiza una convivencia respetuosa y armoniosa con sus usuarios, por ello:

- Evita conflictos y comentarios negativos que puedan afectar a cualquier persona y atentar contra su honor, intimidad y propia imagen.
- Crea un ambiente agradable para las intervenciones entre el autor principal de la cuenta y sus contactos.
- Reconoce y aprecia la intervención de los seguidores, agradeciendo los posts y contenidos publicados, especialmente aquellos que agregan valor a la cuenta institucional.
- Respetar la privacidad de los demás no publicando contenido privado extraído de cuentas personales sin el consentimiento de sus autores.
- Las cuentas institucionales tienen la potestad de utilizar los sistemas de denuncia que brindan las redes sociales, si fuera necesario, en los casos que un usuario no cumpla con las normas de convivencia de su comunidad digital.
- Evita el *cyberbullying*.
- Modera las críticas hacia otras personas. La libertad de expresión no ampara manifestaciones que vulneren los derechos de otras personas. Si atentas contra el honor o intimidad de una persona puedes cometer un delito.
- Utiliza etiquetas positivas. No utilices etiquetas que resulten ofensivas para otras personas.

Anexo N° 4: Modelo de consentimiento informado para el tratamiento de datos personales y uso de imagen en la Biblioteca Nacional del Perú

Conforme a lo regulado en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, le informamos que trataremos los datos personales consistente en imágenes y/o videos del participante [**<participante menor de edad / participante mayor de edad>**], en el marco del desarrollo de [**<la actividad / servicio>**], que se realiza en la Biblioteca Nacional del Perú (en adelante, BNP), incluyendo todas las sedes, para la elaboración de publicaciones, tanto en formato papel como folletos, afiches, entre otros, así como en la página web o perfiles de redes sociales a cargo de la BNP.

De igual manera, le hacemos conocer lo siguiente:

- I. Que, el responsable legal por el tratamiento de sus datos es la BNP, identificada con RUC N° 20131379863 y con domicilio en Av. de la Poesía Nro. 160, distrito de San Borja, Lima.
- II. Que, sus datos personales no serán transferidos local ni internacionalmente a terceros.
- III. Que, de no contar con su autorización, la BNP no realizará ningún registro, difusión o distribución de sus datos personales.
- IV. Que, sus datos personales serán conservados por el plazo de cinco (05) años contados desde la firma del presente documento. Una vez culminado dicho periodo o luego de la presentación de una solicitud de revocación de consentimiento, la BNP procederá con la eliminación inmediata de sus datos personales, siempre y cuando dicha acción no entre en conflicto con la necesidad, por motivos legales o judiciales, de almacenarlos.
- V. Que, a usted le asiste el derecho de invocar el acceso, actualización, inclusión, rectificación y supresión, así como la revocación de consentimiento para el uso de sus datos, que puede ser ejercido mediante solicitud escrita y firmada, dirigida al correo electrónico datospersonales@bnp.gob.pe adjuntando la "Solicitud de Atención de Derechos ARCO - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales" (disponible en la web); o también puede hacerlo en la Mesa de Partes de la BNP, ubicada en Av. De la Poesía N° 160, distrito de San Borja, Lima.

En ese sentido, Yo [...], identificado(a) con documento nacional de identidad (DNI) N° [...] o [...], (Indicar tipo de documento en caso de ser extranjero) N° [...], otorgo mi consentimiento para que la BNP trate mis datos personales o, en caso corresponda, los del menor de edad [...], identificado(a) con documento nacional de identidad (DNI) N° [...] o [...], (Indicar tipo de documento en caso de ser extranjero) N° [...], bajo mi responsabilidad, para el cumplimiento de las finalidades descritas.

Con la suscripción del presente documento, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, autorizo de manera libre, previa, expresa e inequívoca a la BNP para el tratamiento de dichos datos, y **declaro haber sido informado(a)** sobre las condiciones bajo las cuales se realizará dicho tratamiento de datos.

Lima, [...] de [...] de 20[...]

<Nombres y apellidos>
(Firma)

Anexo N° 5 Modelo de acta de entrega y recepción de credenciales de cuentas de redes sociales

ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE CREDENCIALES DE CUENTAS DE REDES SOCIALES

En la ciudad de [...], a los [...] días del mes de [...] de [...], el/la señor(a) [...], en su calidad de Jefe(a) de la Oficina de Comunicaciones, hace entrega a [...], en su calidad de Gerente General de la Biblioteca Nacional del Perú, la relación de las cuentas institucionales de redes sociales, incluyendo los usuarios, contraseñas vigentes y correos electrónicos asociados.

La información se entrega en un sobre lacrado (que contenga la firma de ambas partes), dejando constancia de su recepción en el estado correspondiente.

La persona que entrega declara que la información proporcionada se encuentra actualizada a la fecha de suscripción del presente documento. La persona que recibe asume su custodia conforme a lo establecido en el numeral 8.5 de la Directiva de creación, administración y supervisión de las cuentas de redes sociales vigente.

En señal de conformidad con los términos expuestos, suscriben la presente acta en señal de conformidad.

(Firma)
[<Nombres y apellidos>]
[<DNI>]

(Firma)
[<Nombres y apellidos>]
[<DNI>]

Anexo N° 6: Modelo de informe trimestral sobre cuentas de redes sociales

1. **Facebook:** Las mejores publicaciones de cada mes se deberán medir por los posts que obtuvieron el número de alcance más alto.

FACEBOOK (10 mejores publicaciones del mes) – MES 1					
N°	Alcance	Interacción	Engagement Rate Interacción x 100 / alcance	Fecha	Link de la publicación
1					
2					
3					
4					
...					
9					
10					

2. **X (Twitter):** Las mejores publicaciones de cada mes se deberán medir por los tuits que obtuvieron el número de impresiones más alto.

X (10 mejores publicaciones del mes) – MES 1					
N°	Impresiones	Interacción total	Engagement Rate Interacción x 100 / impresiones	Fecha	Link de la publicación
1					
2					
3					
4					
...					
9					
10					

3. **YouTube:** 10 mejores videos de cada mes.

YOUTUBE (10 mejores videos del mes) – MES 1				
N°	Visualizaciones	Duración promedio de visualizaciones	Fecha	Link del video
1				
2				
3				
4				
...				
9				
10				

4. INSTAGRAM: 10 mejores publicaciones de cada mes.

INSTAGRAM (10 mejores publicaciones del mes) – MES 1					
N°	Impresiones	Interacción total	Engagement Rate Interacción x 100 / impresiones	Fecha	Link de la publicación
1					
2					
3					
...					
9					
10					

5. TIKTOK: 10 mejores publicaciones de cada mes.

TIKTOK (10 mejores publicaciones del mes) – MES 1						
N°	Visualizaciones	Interacción	Tiempo promedio de visualización	Alcance	Fecha	Link del video
1						
2						
3						
...						
9						
10						

6. LINKEDIN: 10 mejores publicaciones de cada mes.

LINKEDIN (10 mejores publicaciones del mes) – MES 1					
N°	Impresiones	Interacción total	Engagement Rate Interacción x 100 / impresiones	Fecha	Link de la publicación
1					
2					
3					
...					
9					
10					

Anexo N° 7: Modelo de relación de cuentas de redes sociales a cargo de la BNP

SI YA CUENTA CON CUENTAS EN REDES SOCIALES

1. Nombre del organismo adscrito
2. Nombres y apellidos del personal responsable (o de las/los responsables) de la cuenta y teléfonos
3. Correo electrónico que se usa para gestionar la cuenta
4. Redes sociales en las que se abrió la cuenta
5. Denominación de la cuenta
6. Descripción de la cuenta (objetivos, público objetivo y funciones)
7. Tipo de contenido que difunde la cuenta.

SI PROPONE CREAR CUENTAS EN REDES SOCIALES

1. Nombre del organismo adscrito
2. Nombres y apellidos del personal responsable (o de las/los responsables) de la cuenta y teléfonos
3. Correo electrónico que se usará para gestionar la cuenta
4. Redes sociales en las que se abrirá la cuenta
5. Denominación de la cuenta (un par de propuestas)
6. Descripción de la cuenta (objetivos, público objetivo y funciones)
7. Tipo de contenido que difundirá la cuenta.