



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 1 -

Asunción, 27 de octubre de 2022.

**VISTO:** El Memorandum DGCE N° 069/2022 de fecha 22 de setiembre de 2022, de la Dirección General de Comunicación Estratégica, dependiente del Viceministerio de Comunicación de la Institución, por el cual se eleva el pedido de aprobación, previo dictamen jurídico sobre el proyecto de la “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES”, el expediente Virtu N° 2022-12021001-005617, y; -----

**CONSIDERANDO:** Que, por Resolución MITIC N° 432 de fecha 04 de setiembre de 2019, se aprueba las Directivas de Ciberseguridad para canales de comunicación oficial del Estado. -----

Que, por Resolución MITIC N° 218 de fecha 06 de mayo de 2020, se actualizan los lineamientos del Portal Único de Gobierno y Trámites en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. -----

Que, la Dirección General de Asesoría Jurídica expresa a través del Dictamen DGAJ N° 199/2022, cuanto sigue: “La Ley N° 6207/2018 ha creado el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación (...) El Ministerio es un órgano del Poder Ejecutivo, de derecho público, constituida en la entidad técnica e instancia rectora, normativa, estratégica y de gestión especializada, para formulación de políticas e implementación de planes y proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el sector público, y de la comunicación del Poder Ejecutivo tanto en su aspecto social como educativo para la inclusión, apropiación e innovación en la creación, uso e implementación de las tecnologías. El MITIC, dentro de su estructura orgánica, comprende dos áreas específicas, Comunicación y Tecnologías de la Información y Comunicación, respectivamente, entre cuyas tareas se halla la de prestar asistencia técnica a otras Instituciones del sector público, dando directivas a través de reglamentaciones, manuales, guías que orienten la actividad institucional en materias específicas”. -----

Que, asimismo continúa manifestando: “En ese sentido, la Ley 6207/18 citada anteriormente en su Art. 7°, numeral 18, establece que el MITIC es competente para diseñar y desplegar estrategias comunicacionales y de información que vinculen a los diferentes Organismos y Entidades del Estado (OEE) con la sociedad y promueva la interacción de una comunicación participativa, plural y transparente a través del uso eficiente de las diferentes formas de comunicación. (...) La “GUÍA DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES INSTITUCIONALES Y DE AUTORIDADES INSTITUCIONALES” objeto de análisis, se convertirá en un instrumento de recomendaciones útiles para la administración de la información al interior de los OEE y su comunicación a la ciudadanía, a través de las redes sociales, que se han convertido en los últimos tiempos en medios de comunicación modernos, ágiles, rápidos y efectivos para la transmisión de la información en tiempo real, encontrándose las recomendaciones operativas que contiene dentro del marco de las competencias del MITIC y de las atribuciones de su Ministro, las que se hallan determinadas por la Ley N° 6207/2018 y su reglamentación.”. -----

we



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN** -----

- 2 -

Que, en consecuencia, la Dirección General de Asesoría Jurídica concluye que: “Por tanto, hallándose dentro de las competencias de este Ministerio, esta Asesoría Jurídica no encuentra objeciones y considera legalmente viable proseguir con los trámites administrativos para la aprobación de la “GUÍA DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES INSTITUCIONALES Y DE AUTORIDADES INSTITUCIONES”, conforme con la propuesta presentada por la Dirección General de Comunicación Estratégica, dependiente del Viceministerio de Comunicación de la Institución.” -----

Que, el Viceministro de Comunicación otorga su Visto Bueno a la Guía de Bases y Condiciones respectiva. -----

Que, la Ley N° 6207/2018 “QUE CREA EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA”, en su Artículo 8°, establece que el ministro es la máxima autoridad institucional, en tal carácter es responsable de la dirección y gestión especializada, técnica, financiera y administrativa de la entidad, en el ámbito de sus atribuciones legales, asimismo, ejerce la representación legal del ministerio. -----

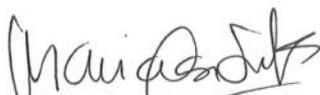
Que, por Decreto N° 5.330/2021 confirma al señor Fernando José Saguier Caballero Bernardes, como Ministro de Tecnologías de la Información y Comunicación. -----

**POR TANTO:** en ejercicio de sus atribuciones legales, -----

**EL MINISTRO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN,**

**RESUELVE:**

- Artículo 1°.- Aprobar** la “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES”, de conformidad a lo expuesto en el exordio, que como Anexo I forma parte integrante de la presente Resolución. -----
- Artículo 2°.- Encomendar** al Viceministerio de Comunicación de la Institución, la difusión de la Guía aprobada en el Artículo 1° de la presente Resolución. -----
- Artículo 3°.- Encomendar** al Viceministerio de Comunicación de la Institución, la actualización periódica de la Guía aprobada en el Artículo 1° de la presente Resolución. -----
- Artículo 4°.- La presente Resolución será refrendada** por la Secretaria General de la Institución. -----
- Artículo 5°.- Comunicar** a quienes corresponda, y cumplido, archivar. -----

  
María José Sosá Bareiro  
Secretaria General

  
Fernando Saguier Caballero Bernardes  
Ministro



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 3 -

ANEXO I

**GUÍA DE GESTION DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES  
PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES**

**1. Objetivo**

*Establecer el procedimiento de gestión de cuentas oficiales en redes sociales, para los Organismos y Entidades del Estado (OEE); en lo que se refiere a creación, eliminación, modificaciones, condiciones de usos permitidos y de seguridad, aplicados principalmente a las redes sociales tales como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y otras plataformas digitales en línea como mailchimp, youtube, google drive, zoom, etc.*

**2. Alcance**

*Abarca a todas cuentas oficiales institucionales en redes sociales definidas por cada OEE, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Decreto N° 2274/2019, “Por el cual se reglamenta la Ley N° 6207, del 22 de octubre de 2018, «que crea el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación y establece su carta orgánica»”:*

- *Ministerios, Secretarías de Estado Nacionales y Ejecutivas de la Presidencia de la República y demás instituciones dependientes del Poder Ejecutivo;*
  - *Entidades descentralizadas;*
  - *Banca Central del Estado;*
  - *Gobiernos Departamentales;*
  - *Entes autónomos y autárquicos;*
  - *Entidades públicas de seguridad social;*
  - *Empresas públicas*
  - *Empresas mixtas;*
  - *Entidades financieras oficiales; y,*
  - *Universidades Nacionales.*
- Se promoverá y buscará adherir a:*
- *Poderes Judicial y Legislativo;*
  - *Municipalidades;*
  - *Consejo de la Magistratura;*

mf



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678. /

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 4 -

- Ministerio Público;
- Justicia Electoral;
- Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados;
- Defensoría del Pueblo;
- Contraloría General de la República;
- Entes de Regulación y de Superintendencia;
- Sociedades Anónimas con participación accionaria mayoritaria del Estado; y,
- Otros organismos del Estado.

Los OEE mencionados aplicarán la presente guía sin perjuicio de la observancia y cumplimiento de las leyes orgánicas, reglamentos y demás normas específicas aplicables a sus funciones.

**3. Dirigido a:**

Todos los funcionarios permanentes, contratados, comisionados, pasantes, voluntarios y demás trabajadores vinculados a los OEE (cualquiera sea su nivel jerárquico y su vinculación jurídica laboral); y las empresas prestadoras de servicios tercerizados y sus dependientes que operen cuentas digitales oficiales de los OEE y sus Autoridades.

El área de Comunicaciones, prensa o similar de cada OEE, es la responsable de implementar y velar por el cumplimiento del presente manual.

**4. Definiciones**

A efectos del presente documento, se define como:

- **Administrador de cuentas:** al personal autorizado de disponer del control de los perfiles en redes sociales, debidamente autorizado por el Director General del área de comunicaciones, prensa o similar de cada OEE.
- **Community Manager (CM):** al personal encargado de operar los perfiles de cuentas oficiales institucionales en redes sociales.
- **Cuenta oficial institucional (principal):** a los perfiles en redes sociales creados a nombre de la Institución para difundir informaciones e imágenes sobre las actividades desarrolladas por la Institución conforme con su misión y objetivos previstos en su propia carta orgánica, que puedan ser de interés general.
- **Cuenta oficial institucional (de apoyo):** a los perfiles creados en redes sociales para uso institucional específico (programas, campañas nacionales o sub-unidades del OEE) que requieren visibilidad de los objetivos comunicacionales de la Institución, durante un período de tiempo

ml



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678. -

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 5 -

determinado (fecha de inicio y fecha de fin). Dicho objetivo debe estar contemplado en el Plan de Comunicación Institucional Anual y en el marco de una política de Estado.

- **Programas públicos o campañas nacionales:** a los programas e iniciativas establecidas por el Gobierno Nacional, a través de los distintos OEE, tales como Tekoporá, Censo Nacional 2022, Programa Ampliado de Inmunizaciones, etc.
- **Cuenta oficial de autoridades:** a los perfiles en redes sociales creados a nombre de la Máxima Autoridad Institucional u otra autoridad,
- **MAI:** a la Máxima Autoridad Institucional.
- **OEE:** a los Organismos y Entidades del Estado.
- **RSI:** al Responsable de Seguridad de la Información
- **Tercerización de servicios:** a la prestación especializada de servicios otorgada por una empresa o consultor contratado por los OEE:

**5. Documentos de referencia**

- Decreto Presidencial N° 2274/2019. “POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY N° 6207, DEL 22 DE OCTUBRE DE 2018, «QUE CREA EL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y ESTABLECE SU CARTA ORGÁNICA»
- Resolución MITIC N° 432/2019 - Directivas de Ciberseguridad para Canales de Comunicación oficiales del Estado.
- Resolución MITIC N° 346/2020 - Reglamentación sobre reporte Obligatorio de Incidentes Cibernéticos de Seguridad en el Estado.
- Resolución MITIC N° 218/2020 - Lineamientos del Portal Único de Gobierno y Trámites en Línea.
- Guía de comunicación en redes sociales. <https://www.mitic.gov.py/materiales/publicaciones/guia-de-comunicacion-en-redes-sociales-del-poder-ejecutivo>

**6. Procedimiento**

**6.1. Cuentas Oficiales Institucionales en redes**

**6.1.1. Cuenta oficial institucional principal**

**I. Requisitos para la creación del perfil de cuenta oficial institucional:**

me



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 6 -

- Contar con la justificación la apertura de la cuenta oficial institucional, aprobado mediante documento firmado y sellado del Director General de Comunicaciones, prensa o similar del OEE solicitante. Ej.: Anexo. Formulario A.
- El documento de aprobación debe contener como mínimo la siguiente información:
  - **Nombre de la red social:** por ejemplo: Twitter, Tik Tok, gmail (solo para Google Drive), mailchimp, entre otros.
  - **Nombre descriptivo de la cuenta:** ej. “Ministerio de Prueba”
  - **Nombre del perfil y alternativa en caso de que el nombre ya se encuentre en uso:** @mpruebapy / @mprueba\_py. Se recomienda indicar el país con “py”
  - **Cuenta de correo institucional asociada al perfil:** (solo institucional, no está permitido el uso de servicios de correo gratuitos como @gmail, @outlook, @yahoo, etc. que están fuera del control de la Institución dueña del perfil, tal como establecen las Resoluciones MITIC N° 432/2019 y N° 218/2020 (ver enlace en la sección Documentos de Referencia).
  - **Número de teléfono asociado al nuevo perfil:** asegurarse que contenga un número de teléfono controlado exclusivamente por el Administrador. En caso de que la Institución cuente con un número de teléfono corporativo (móvil, línea alta o similar), se debe preferir éste como primera opción.
- **Adjuntar un plan de comunicación digital orientativo para demostrar el tipo de contenido que desea difundir. (plan de posteo)**
- **Indicadores para medir gestión de las redes, en caso de contar con Plan de Comunicación Institucional Anual.**
- **Adjuntar los datos de los usuarios autorizados, sus roles y/o permisos de acceso.** Ej: Anexo. Formulario B. En caso que las personas designadas NO sean funcionarios en relación contractual directa con la institución (empresa o consultor tercerizado, voluntarios u otros) debe existir un contrato de confidencialidad. Asimismo, debe establecerse los términos y las condiciones de uso de las cuentas. En todos los casos, deberá indicarse a un funcionario de la institución como punto de contacto oficial.
- **Para las plataformas digitales de comunicación diferentes a la de las redes sociales, debe verificarse, con el área de TI del OEE, de no contar con plataformas y/o herramientas tecnológicas que brindan la funcionalidad requerida, con el fin de no duplicarlas.**
- **Gestionar la verificación del perfil** (para autenticar la veracidad de las cuentas y determinar que son los usuarios legítimos de los perfiles quienes la gestionan).

me



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 7 -

**II. Designación administradores de la cuenta y community manager (CM)**

- *El Director General del área de comunicaciones, prensa o similar del OEE debe asignar mediante documento aprobado con firma y sello, a los funcionarios administradores de cuenta y community manager responsables de la gestión del nuevo perfil e informar el presente procedimiento para su aplicación.*
- **Datos de Identificación del Administrador de la Cuenta.**
  - *Nombre y Apellido.*
  - *Cédula de identidad civil.*
  - *Correo electrónico: institucional y celular.*
  - *Dependencia.*
  - *Tipo de vínculo con la Institución: permanente, contratado, comisionado (indicar institución de origen).*
  - *Perfiles o Cuentas autorizadas.*
  - *Rol.*
- **Datos de Identificación del Community Manager.**
  - *Nombres y Apellidos.*
  - *Cédula de Identidad Civil.*
  - *Correo electrónico institucional y celular.*
  - *Dependencia.*
  - *Tipo de vínculo con la Institución: nombrado, contratado, comisionado (indicar institución de origen), tercerizado (indicar razón social de la empresa).*
  - *Perfiles o Cuentas autorizadas.*
  - *Rol.*
- *No se permitirá el acceso como **Administrador de Cuenta** a personas ajenas a la institución. No se permitirá que oficialmente se designe a personas ajenas a la institución, como responsables del contenido de la cuenta (Administrador de Cuenta) aunque se decida la tercerización de los servicios (CM) se deberá identificar al responsable de la revisión de los contenidos a nivel institucional.*
- *En caso que el Community Manager no sea personal con relación jurídica laboral directa con la Institución, deberá existir un contrato de confidencialidad y los términos y condiciones de uso de la cuenta. En todos los casos, deberá estar designado un personal de la Institución como responsable y punto de contacto.*

mp



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 8 -

**III. Responsabilidades del Administrador de cuenta.**

- Dar de alta o baja la cuenta, realizar modificaciones en la administración de la cuenta, previa autorización del Director General de Comunicaciones, prensa o similares de los OEE.
- Conocer y aplicar las directivas de seguridad de cuentas oficiales y otras, si hubiere y velar por el cumplimiento de las mismas por parte de los usuarios de las cuentas oficiales.
- Ser el punto de contacto oficial para cualquier gestión de la cuenta ante el MITIC.
- Proponer la designación de una persona que se desempeñará como Community Manager (CM), y una vez aprobada su designación, asignarle los permisos de acceso a la red social (consultar documentación de la red social requerida).
- Asegurarse que el CM esté en conocimiento de las directivas de seguridad de cuentas oficiales y otras, si las hubiera; así como de velar por el cumplimiento de las mismas.
- En ningún caso se permitirá el uso de cuentas compartidas.
- Supervisar las actividades del Community Manager.
- Presentar el plan de contenido mensual para la gestión estratégica de la cuenta al Director General de Comunicaciones, prensa o similar para su aprobación.
- En caso de cambio del administrador de cuenta, la persona sustituida deberá entregar las credenciales (usuario y contraseña), métodos de validación para verificación de doble factor, al Director General de Comunicaciones, prensa o similar o al nuevo administrador designado por este. El nuevo administrador deberá:
  - Cambiar las contraseñas.
  - Designar los nuevos roles o permisos de ser necesario.
  - Cerrar todas las sesiones abiertas.
  - Actualizar el correo electrónico y teléfono asociado (si es que aplica).
- En caso de sustitución del administrador de la cuenta y/o CM, dar de baja al usuario de las redes sociales de la Institución.
- Ingresar solamente desde dispositivos institucionales que cuenten con controles de seguridad básicos. Caso contrario, si se utilizan dispositivos personales para el acceso, asegurarse de contar con controles de seguridad básicos: sistema operativo, navegadores y plugins (extensiones) actualizados, antivirus instalado y actualizado, contraseñas robustas para acceder al dispositivo, etc.
- En caso de incidentes de seguridad en la cuenta, reportar el incidente de acuerdo con los lineamientos de las Resoluciones MITIC N° 432/2019 y N° 346/2020 (ver enlace en la

me



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 9 -

sección “Documentos de Referencia”) y/o consultar inmediatamente las recomendaciones de la red social afectada y realizar los pasos indicados.

**IV. Responsabilidades del Community Manager**

- Abrir sesión y cerrar la sesión una vez finalizado el uso.
- Subir contenidos, según plan mensual aprobado por el Administrador de Cuenta.
- Responder a las consultas formuladas a través de las redes sociales, para lo cual trabajará en coordinación y bajo la directa la supervisión del Administrador de la Cuenta. Los perfiles institucionales estarán abiertos a las personas que deseen mantener contacto con la Institución, por tanto, se debe dar seguimiento a la interacción en las redes sociales.
- Aplicar las directivas de seguridad de canales de comunicación del Estado. Ver enlace en el punto: documentos de referencia.
- Utilizar contraseñas robustas y únicas para cada red social. No usar palabras fáciles como el nombre de la Institución o año.
- Ingresar solamente desde dispositivos institucionales que cuenten con controles de seguridad básicos. Caso contrario, si se utilizan dispositivos personales para el acceso, asegurarse de realizar controles de seguridad básicos: sistema operativo y navegador actualizado, antivirus instalado y actualizado, contraseñas robustas para acceder al dispositivo, etc.

**V. Publicaciones en una cuenta oficial institucional**

- La publicación de contenidos debe estar basada en el plan mensual de contenidos aprobado o si hubiera imprevisto, en las nuevas incorporaciones aprobadas por el Director General de las áreas de comunicaciones, prensa o similares.
- Las informaciones deberán ser claras, precisas y concisas, con un lenguaje sencillo y respetuoso que transmita y resalte la esencia de la actividad difundida y resulten fácilmente entendibles a los destinatarios, en tanto que las imágenes deberán guardar relación con la información transmitida, preservando la privacidad y la dignidad de las personas, principalmente en caso de que aparezcan menores de edad.
- Los reposteos, reacciones (tales como “me gusta”, etc.) deben estar en concordancia con las líneas de comunicación oficial de los OEE.
- Prestar atención que las etiquetas a otras cuentas, estén en concordancia con el tema tratado. Se recomienda etiquetar únicamente si participa del tema tratado.
- Las cuentas seguidas por el perfil institucional deben ser cuentas de Instituciones o personas referentes que aporten a la misión, visión y objetivos de los OEE.

ml



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 10 -

**6.1.2. Cuenta oficial institucional de apoyo (usos específicos)**

**I. Creación de la cuenta**

- Analizar la pertinencia comunicacional de la creación de la nueva cuenta para programas, campañas públicas o sub-unidades e informar al MITIC. Si la institución ya tiene implementada una cuenta oficial institucional que cumple con los requerimientos anteriores, justificar la creación de un nuevo canal institucional, respondiendo las siguientes preguntas:
  - ¿A qué público se desea llegar, que no esté incluido en nuestro canal institucional ya vigente?
  - ¿Cuál sería el período (inicio y fin) en el cual se debería mantener el nuevo perfil?
  - ¿Cómo se trabajará a nivel institucional para coordinar que los contenidos en diversos canales, se comuniquen oficialmente en el mismo lenguaje o conceptos?
  - Si se posee un plan de posteo básico, verificar que se definan los objetivos del nuevo perfil, principales líneas temáticas o contenidos e indicadores para evaluación de la gestión.
- Una vez completada la justificación, la creación y asignación de personal autorizado deberá seguir los mismos pasos para la creación de una cuenta oficial institucional principal (ver pasos anteriores).
- Se recomienda gestionar la verificación del perfil (para autentificar la veracidad de las cuentas y determinar que son los usuarios legítimos de los perfiles los que las gestionan).

**6.1.3. Cuenta oficial de autoridades**

- En caso de que la autoridad ya cuente con perfiles de redes sociales, debe realizar los ajustes necesarios para la seguridad del perfil de acuerdo con las Directivas de Seguridad para Canales de Comunicación del Estado. Ver enlace en la sección “Documentos de Referencia”.
- La publicación de contenidos debe ajustarse a la Guía de comunicación en redes del Poder Ejecutivo. Ver enlace en la sección “Documentos de Referencia”.
- Es responsabilidad de la Dirección General del área de Comunicaciones, prensa o similares de la Institución informar a la MAI acerca del uso permitido de la cuenta oficial como autoridad de la Institución.
- En caso necesario, la autoridad puede solicitar asesoramiento a la Dirección General del área de comunicaciones, prensa o similares de la Institución o la Dirección de Medios Digitales del MITIC [mediosdigitales@mitic.gov.py](mailto:mediosdigitales@mitic.gov.py), para comprensión de pasos que debe realizar en línea de forma particular (desde cada perfil) y/o en casos de pérdida de cuenta.

ml



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- II -

- Se recomienda la verificación del perfil (para autenticar la veracidad de las cuentas y determinar que son los usuarios legítimos de los perfiles los que las gestionan).

**6.1.4. Baja de cuentas oficiales institucionales (principal y de apoyo)**

- Los perfiles de cuentas oficiales institucionales (principal o de apoyo) deben ser archivados y las informaciones de los perfiles permanecer disponibles, previo cambio de las contraseñas, en los siguientes casos:

- La Institución deje de existir (fusión, supresión, otro).
- Finalización del programa comunicacional que motivó la creación de la cuenta.

- En caso de que la red social no permita archivados, asegurar el resguardo de la información. El resguardo de la información será responsabilidad de la persona que se encuentre ejerciendo la Dirección de Comunicación al momento de la ejecución.

- En caso de que las Instituciones se renombren y/o se produzcan cambios de administración, deberán seguir utilizándose los perfiles oficiales, ajustando la configuración y/o descripción conforme a los nuevos lineamientos de imagen o comunicacionales, si lo hubiera.

- En cualquiera de los casos, ante la desvinculación del responsable institucional de la cuenta, el administrador de la cuenta o su equivalente designado es el responsable de gestionar dichos pasos.

**6.1.5. Servicios del MITIC**

- Asistencia en la verificación de cuentas oficiales.
- Recomendaciones de buenas prácticas de seguridad y de comunicación efectiva para su uso.
- Asistencia para la recuperación de cuentas oficiales en casos de pérdida.

**6.1.6. Seguridad de la Información**

- Es responsabilidad de cada OEE velar por la implementación de buenas prácticas de seguridad o ciber higiene en las cuentas oficiales institucionales y de cumplir con las directivas emitidas por el MITIC al respecto. Directiva vigente: “Directivas de Ciberseguridad Canales de Comunicación del Estado” (ver enlace en la sección Documentos de Referencia).
- Se recomienda la verificación del perfil (para autenticar la veracidad de las cuentas y determinar que son los usuarios legítimos de los perfiles los que las gestionan).

mf



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 12 -

- Siempre que la red social soporte múltiples cuentas de usuarios asignar las cuentas de usuarios autorizadas y aplicar los mismos controles de seguridad en las cuentas personales.
- En caso que la herramienta no permita el uso o la gestión por múltiples cuentas o que hubiera un argumento para no usarlo de ese modo, el Administrador de la Cuenta deberá solicitar un protocolo de uso al RSI de la Institución que deberá realizar un análisis de riesgo y brindar las recomendaciones.
- En caso de incidentes de seguridad en la cuenta, reportar el incidente de acuerdo a los lineamientos de las Resoluciones MITIC N° 432/2019 y N° 346/2020 (Ver enlace en la Sección “Documentos de Referencia”) y/o consultar inmediatamente las recomendaciones de la red social afectada y realizar los pasos indicados.

**6.1.7. Cumplimiento**

Cada OEE es responsable de aplicar las sanciones que correspondan en caso de inobservancia del presente manual.

mf



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 13 -

**ANEXO II**

**Formulario A**

**Altas, Bajas y Modificaciones (ABM) de perfiles de cuentas oficiales institucionales en redes sociales**

**1. Datos básicos del perfil:**

*Tipo de acción solicitada (marcar con una X la opción seleccionada)*

Alta	Baja	Modif.	Descripción

*Completar los datos*

<b>Descripción de la cuenta:</b>	
<b>Nombre del perfil:</b>	
<b>Nombre del perfil: (alternativa)</b>	
<b>Cuenta de correo institucional asociada al perfil (solo institucional)</b>	
<b>Nombre de la Red Social:</b>	
<b>Objetivo:</b>	
<b>Otros datos:</b>	

**Autorización:**

<b>Firma y Sello de la MAI:</b>	
<b>Aclaración/C.I.:</b>	
<b>Fecha:</b>	

me



PODER EJECUTIVO  
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESOLUCIÓN MITIC N° 678.-

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA “GUÍA DE GESTIÓN DE CUENTAS OFICIALES EN REDES SOCIALES PARA ORGANISMOS Y ENTIDADES DEL ESTADO Y SUS AUTORIDADES” DEL VICEMINISTERIO DE COMUNICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

- 14 -

**Formulario B**

**Altas, Bajas y Modificaciones (ABM) de usuarios de cuentas oficiales institucionales en redes sociales**

**2. Datos del personal autorizado a la acción solicitada (alta, baja o modificación)**

**Tipo de acción solicitada (marcar con una X la opción seleccionada)**

Alta	Baja	Modif.	Descripción

**Completar los datos**

<b>Nombre y Apellido</b>	
<b>CI</b>	
<b>Dependencia</b>	
<b>Tipo vínculo</b> (nombrado, contratado, comisionado, pasante, etc.)	
<b>Institución de origen</b> (si aplica)	
<b>Correo electrónico institucional</b>	
<b>Celular</b>	
<b>Perfil y cuentas autorizadas</b>	
<b>Roles</b>	
<b>Otros datos:</b>	

Obs.:

**Autorización:**

<b>Firma y Sello de la MAI:</b>	
<b>Aclaración/C.I.:</b>	
<b>Fecha:</b>	

ml