



DECRETO ALCALDICIO N°  
LO ESPEJO

5276  
06-11-2023

**LA ALCALDÍA DE LO ESPEJO, HOY DECRETÓ LO SIGUIENTE:**

**VISTOS:** 1.- La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades;

2.- El Memorándum N°1200/R-221/1291/2023 de la Administradora Municipal (S) de fecha 3 de octubre de 2023,

3.- El Memorándum N°400/1862/2023 de la Dirección de Asesoría Jurídica, de fecha 20/10/2023 que remite visado el texto de “Reglamento sobre el Uso de Redes Sociales Municipales” elaborado por el Departamento de Relaciones Públicas.

4.- El Memorándum N°100/2513/2023 de la señorita Alcaldesa, de fecha 25 de octubre de 2023, que ordena la confección del presente decreto; y

**TENIENDO PRESENTE:** Las facultades que me confiere la Ley N°18.695, “Orgánica Constitucional de Municipalidades”, y lo dispuesto en el Decreto Alcaldicio N°3189, de fecha 29 de junio de 2021, donde consta mi designación como Alcaldesa de esta comuna;

#### **DECRETO:**

**1° APRUÉBESE** el “**Reglamento sobre el Uso de Redes Sociales Municipales**” que tiene por objeto establecer las pautas y responsabilidades para el correcto uso de las redes sociales de la Municipalidad de lo Espejo, cuyo texto se transcribe a continuación:

### **REGLAMENTO USO REDES SOCIALES MUNICIPALES**

#### **Título 1. Generalidades**

Artículo 1: El presente Reglamento tiene por objeto establecer las pautas y responsabilidades para el correcto uso de las redes sociales de la Municipalidad de Lo Espejo. Las que buscan garantizar una comunicación efectiva, coherente y respetuosa en línea, al tiempo que se promueve la transparencia y el cumplimiento de las políticas municipales, promoviendo la transparencia y el cumplimiento de las políticas municipales.

Artículo 2: El manejo de las redes sociales municipales será de exclusiva responsabilidad del Departamento de Relaciones Públicas dependiente de Administración Municipal.

Artículo 3: La inobservancia de las normas contenidas en el presente Reglamento puede dar lugar a sanciones, tales como una advertencia como la revocación del privilegio para el uso de las redes sociales municipales, conforme la gravedad de la infracción.

#### **Título 2. Responsabilidades**

Artículo 4: El Departamento de Relaciones Públicas, mediante su encargada/o, nombrará a un funcionario/a dependiente de dicho Departamento quien será responsable del oportuno y correcto uso de las redes sociales institucionales. Dicho cargo se denomina Community Manager (en adelante, CM).

Artículo 5: El/la CM designado/a para el manejo de redes sociales, será responsable de gestionar las cuentas municipales y mantener una comunicación efectiva y respetuosa con personas y organismos externos.

Artículo 6: El/la CM deberá utilizar las redes sociales municipales de manera transparente y de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

Artículo 7: Será exclusiva responsabilidad del/la CM efectuar el cambio de contraseñas de las plataformas de forma semestral.

Artículo 8: Para la creación de contraseñas, se deberá mezclar caracteres alfabéticos, dígitos y especiales, para así asegurar la invulnerabilidad de dicho mecanismo de seguridad.

Artículo 9: Las contraseñas estarán a cargo exclusivamente del/la CM y deben ser informadas oportunamente a la/el encargado/a del Departamento de Relaciones Públicas, cada vez que esta sufra alguna modificación, explicitando las razones del cambio.

### **Título 3. Contenido y Publicaciones**

Artículo 10: El contenido publicado en las redes sociales municipales deberá ser relevante para las actividades y funciones del municipio de Lo Espejo. No se permitirá contenido ofensivo, discriminatorio y/o ilegal.

Artículo 11: El/la CM deberá verificar la exactitud de la información antes de compartirla en las redes sociales municipales y deberá subsanar cualquier error de manera rápida y oportuna.

Artículo 12: El/la CM deberá evitar exceso de publicaciones y diversificar el contenido de estas. Si se utilizan fotografías o gráficas deben ser lo más limpias posible, en el sentido de no llenar de texto e información visual las gráficas.

Artículo 13: En el caso de publicación de fotografías de menores de edad, el/la CM deberá contar con una autorización por escrito del adulto responsable del niño, niña o adolescente.

Artículo 14: Se permite el uso de Emojis o Stickers, siempre y cuando sean utilizados respetando el contexto de la publicación y no en exceso, como un elemento que potencie y torne el mensaje más llamativo.

### **Título 4. Interacción con el Público**

Artículo 15: El trato a todas las personas y/u organismos externos, siempre deberán ser con respeto y cortesía en las interacciones en línea.

Artículo 16: Se deberá responder a las consultas y/o comentarios en las redes sociales de manera oportuna y dentro de un plazo razonable.

Artículo 17: El/la CM deberá mantener un uso del lenguaje en un marco formal o semi formal, siempre siendo respetuoso/a con la comunidad.

Artículo 18: El/la CM deberá siempre revisar la redacción, ortografía y estilo de las publicaciones, evitando los errores, los que pueden significar la pérdida de credibilidad.

Artículo 19: Se prohíbe el reemplazo vocal por "e", "x" ni "@".

Artículo 20: El/la CM deberá confeccionar un documento que contenga preguntas y respuestas frecuentes, el que deberá tener a su disposición para la rápida y oportuna respuesta a la comunidad. Dicho documento también deberá contener la guía telefónica institución actualizada.

### **Título 5. Seguridad y Privacidad**

Artículo 21: Respecto a la Seguridad de las Cuentas, el/la CM deberá tomar todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las cuentas de redes sociales municipales y proteger la información confidencial.

Artículo 22: En ningún caso el/la CM podrá compartir dicha información confidencial y/o privada de individuos o entidades, sin su consentimiento explícito. Lo que deberá ser oportunamente informado a la/el encargado/a del Departamento de Relaciones Públicas.

Artículo 23: Todas las redes sociales institucionales deberán estar bajo un mismo correo institucional, prohibiéndose expresamente asociarlas a correos personales, a fin de evitar el acceso de terceros no autorizados.

Artículo 24: Solo la/el encargado/a del Departamento de Relaciones Públicas y/o el/la CM tendrán autorización para realizar publicaciones y/o posteos en las redes sociales institucionales.

### **Título 6. Monitoreo y Reporte**

Artículo 25: La/el encargado/a del Departamento de Relaciones Públicas, será responsable de la supervisión regular sobre las actividades en las redes sociales, debiendo tomar medidas necesarias en caso de infracciones a este Reglamento.

Artículo 26: La/el CM deberá informar de inmediato a su encargada/o de cualquier incidente relacionado con la seguridad, conducta inapropiada o cualquier otro hecho relevante a propósito del manejo de las redes sociales municipales.

### **Título 7. Vigencia del Reglamento**

Artículo 27: El presente Reglamento podrá ser revisado por la/el encargado/o del Departamento de Relaciones Públicas y cuando sea necesario será actualizado. Lo anterior, a fin de mantener al día las mejores prácticas sobre el responsable uso de las redes sociales institucionales

**2º DÉJESE ESTABLECIDO** que el presente Reglamento deberá publicarse en el sitio electrónico del Municipio, y deberá encontrarse permanentemente disponible en él.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBÍQUESE Y CÚMPLASE**

FDO. **JAVIERA PAZ REYES JARA** **ALCALDESA**  
**NELSON SANTANA HERNANDEZ** **SECRETARIO MUNICIPAL**

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines que procedan.

Saluda atentamente a usted,

  
  
**NELSON SANTANA HERNANDEZ**  
**SECRETARIO ABOGADO**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**

JPRJ/NSH/ivo.

DISTRIBUCION:

1.- **Secretaría Municipal** / 2.- Dirección de Control / 3.- Dº Asesoría Jurídica/ 4.- D.A.F. / 5.- SECPLA/ 6.- Depto. Relaciones Públicas/ 7.-Oficina de Transparencia/ 8.- Oficina de Partes.