



MANUAL DE USO REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

I. MUNICIPALIDAD DE CONCÓN

SEGÚN DICTAMEN
N° E545210N24



1. Dictamen N° E545210N24.
2. Aspectos generales.
3. Medios digitales y redes sociales.
4. Políticas de redes sociales - Ilustre Municipalidad de Concón
5. Normas de uso de redes institucionales.
6. Administración de cuentas y responsabilidades.
7. Participación ciudadana y moderación.
8. Uso de herramientas de restricción de contenido.
9. Gestión de crisis en redes sociales.
10. Uso de cuentas personales por funcionarios.
11. Buenas prácticas editoriales.
12. Campañas institucionales en redes sociales.
13. Consideraciones legales.
14. Cumplimiento y supervisión.
15. Ecosistema digital municipal.
16. Lineamientos gráficos y de marca.
17. Protocolo de apertura y cierre de cuentas.
18. Indicadores de gestión y monitoreo.
19. Gestión de contenido: roles y herramientas.
20. Responsabilidad y buenas prácticas del equipo.
21. Protocolo para publicación y cobertura de eventos por la OMC
(Oficina Municipal de Comunicaciones).
22. ¿Qué contenidos generamos?
23. ¿Cómo puedo pedir un afiche de actividad o iniciativa a la OMC?
24. ¿Cómo puedo hacer para que la OMC cubra un evento, premiación o hito?
25. Sobre caracterización de la actividad.



Uso de Redes Sociales Municipales según Dictamen N° E545210N24

Según el Dictamen N° E545210N24 de la Contraloría General de la República (CGR), se establecen instrucciones sobre el uso de redes sociales institucionales, fijando criterios sobre:

- **Uso de las cuentas institucionales de redes sociales:**

Las cuentas oficiales (redes sociales, páginas web, canales de WhatsApp y otros), **sólo pueden usarse para difundir información relacionada con las funciones propias del municipio** y cuando sea realmente necesario hacerlo.

No se puede usar la imagen del alcalde u otra autoridad, en la difusión de actividades municipales, ya que eso puede considerarse un uso indebido de recursos públicos o una ventaja personal, especialmente en períodos de elecciones.

Los bienes y recursos del Estado (incluidas las redes sociales), **solo deben destinarse al cumplimiento de los fines públicos** de la institución. Excepcionalmente, pueden usarse en actividades de interés general, pero siempre que no afecten la labor principal, ni impliquen discriminación.

Las cuentas institucionales y correos asignados a funcionarios, **deben usarse sólo para fines del servicio público**, no para opiniones personales ni actividades ajenas al rol institucional.



• **Bloqueo de usuarios:**

Los organismos públicos, pueden usar **plataformas digitales y redes sociales**, para informar a la comunidad sobre sus funciones, actividades y temas de interés general.

Estas cuentas institucionales son **bienes públicos**, por lo que deben destinarse exclusivamente a cumplir fines institucionales y garantizar el derecho de los ciudadanos, a estar informados.

No está permitido que un municipio u organismo, **bloquee a usuarios en sus cuentas oficiales** solo porque expresen opiniones o críticas.

Sin embargo, **esto no significa tolerar insultos o faltas de respeto**. En esos casos, la autoridad puede no responder e incluso recurrir a mecanismos legales si hay abusos o delitos.

En cambio, las **cuentas personales de funcionarios o autoridades**, no están sujetas a estas reglas, ya que pertenecen al ámbito privado.

• **Uso de herramientas de restricción de comentarios:**

Las cuentas institucionales de redes sociales, son un bien público de la Municipalidad, por lo que corresponde a ella administrarlas y decidir qué funciones o herramientas de la plataforma usar.



Esta administración, debe hacerse siempre respetando los **principios de igualdad y no discriminación**, lo que significa que no se puede limitar el acceso ni el uso de manera arbitraria.

Las municipalidades, **sí pueden restringir comentarios** en sus publicaciones cuando sea necesario, por ejemplo, para mantener un ambiente respetuoso y ordenado, siempre que esta acción se aplique de manera objetiva y sin favorecer ni excluir a personas, por razones políticas, personales o de otro tipo.

En casos donde existan comentarios **ofensivos, inadecuados o que infrinjan las normas de la red social**, la Municipalidad tiene la facultad de **denunciarlos directamente en la plataforma**, usando los mecanismos de control que esta ofrece.

Con esto, se busca garantizar que las cuentas municipales sigan siendo espacios de **información institucional, participación ciudadana y comunicación transparente**, libres de abusos pero también, respetuosos de la libre opinión de los vecinos.

- **Uso de cuentas personales de autoridades y funcionarios municipales:**

La información oficial de la Municipalidad, debe difundirse siempre por los canales institucionales (como las cuentas oficiales en redes sociales, página web o medios formales



del municipio). Estos fueron creados justamente para comunicar a la ciudadanía de manera clara, ordenada y transparente.

Por lo mismo, ninguna autoridad, funcionario o servidor municipal, está autorizado a entregar información que obtuvo en el ejercicio de su cargo directamente en sus cuentas personales, ni a difundirla de manera exclusiva o anticipada.

Esto responde al principio de probidad administrativa, que obliga a dar prioridad al interés general de la comunidad sobre los intereses particulares, evitando ventajas personales o confusiones en la entrega de información pública.

Lo que sí está permitido es que, una vez que el municipio haya hecho pública la información en sus canales oficiales, las autoridades y funcionarios puedan compartirla o replicarla en sus cuentas privadas, como una forma de reforzar la comunicación, pero nunca reemplazando a los canales institucionales.

En resumen, la norma es clara: la primera vía de información siempre deben ser las cuentas oficiales de la Municipalidad, y las redes personales solo pueden servir de apoyo y difusión complementaria.



- ***Sobre enlaces y vínculos de sitios electrónicos y redes sociales institucionales con cuentas personales de autoridades y funcionarios:***

Conforme a la normativa, se hace presente que no corresponde que ***en los sitios electrónicos y redes sociales institucionales***, se incluyan vínculos o enlaces a las cuentas personales de las autoridades o funcionarios, pues ello implica utilizar aquellos bienes públicos para difundir o potenciar aquellas vías personales de comunicación de dichos personeros, cuestión que, por cierto, resulta ajena a las funciones propias de la institución pública respectiva.

- ***Obligación de cumplimiento y difusión de esta instrucción:***

Los funcionarios de la Ilustre Municipalidad de Concón, están impedidos de realizar actividades políticas o de propaganda en las cuentas institucionales, garantizando transparencia, probidad y respeto a la normativa.



Aspectos Generales

Contar con un manual de uso correcto de redes sociales municipales, resulta esencial, ya que constituye la guía oficial que ordena, regula y orienta, la manera en que la institución se comunica con su comunidad, a través de medios digitales.

Este manual, no solo permite mantener la coherencia en el lenguaje, la identidad visual y el estilo de las publicaciones, sino que también, asegura el cumplimiento de la normativa vigente y del principio de probidad administrativa, resguardando que la información transmitida tenga siempre un carácter institucional, transparente y al servicio del interés público. Su aplicación debe ser transversal y obligatoria por parte de todas las oficinas y los directores y funcionarios responsables, garantizando así que cada mensaje emitido represente fielmente a la Municipalidad, evitando confusiones o usos indebidos, y así fortalecer la confianza ciudadana, en la gestión municipal. En este sentido, respetar y aplicar sus lineamientos no es opcional, sino un compromiso institucional que busca consolidar canales de comunicación claros, responsables y uniformes, en beneficio de toda la comunidad.

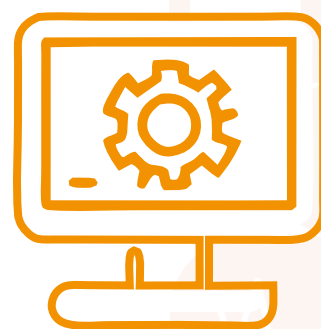


Medios Digitales y Redes Sociales

La nueva era de la transformación digital, es una realidad que nos permite modernizar y optimizar los procesos de comunicación e interacción con la ciudadanía, incorporando además, la responsabilidad del manejo de audiencias.

En este sentido, la gestión estratégica y alineada al Dictamen N°E545210N24 de la Contraloría General de la República (CGR), contribuye a visibilizar y posicionar la marca institucional de la Ilustre Municipalidad de Concón, fortaleciendo la interacción orgánica en redes sociales y potenciando el posicionamiento del sitio web municipal. Esto, a su vez, facilita la obtención de métricas que permiten medir el alcance e impacto del contenido publicado.

Por lo anterior, resulta fundamental implementar acciones comunicacionales sustentadas en la creación de metodologías de trabajo, que orienten la producción de contenido digital en plataformas como **Facebook, Instagram y YouTube**, así como en **canales de difusión** y comunidades a través de **WhatsApp**. Todo ello forma parte del ecosistema de redes sociales, un espacio diverso que refleja intereses, gustos y preocupaciones de la comunidad. De esta manera, se podrá diseñar una hoja de ruta que asegure la entrega de contenidos relevantes e iniciativas, que generen un impacto positivo en la ciudadanía.



Políticas de redes sociales

1.- Introducción

Las redes sociales institucionales son herramientas clave de comunicación. Su uso debe alinearse con la legalidad, probidad, transparencia, eficiencia y servicio público. Está prohibido usarlas con fines políticos o personales.



2.-Objetivos de la Estrategia Digital Municipal

- Fortalecer la presencia oficial de la Municipalidad en redes sociales.
- Promover la participación ciudadana.
- Garantizar una imagen institucional coherente y cercana.
- Alinear contenidos con los objetivos estratégicos municipales.



Normas de Uso de Redes Institucionales

- Las cuentas oficiales deben informar sobre servicios, hitos y actividades municipales.
- Prohibido usar imagen de autoridades para fines proselitistas.
- Se prohíbe emitir opiniones políticas o personales desde cuentas oficiales.



Administración de Cuentas y Responsabilidades

Cada cuenta de la Ilustre Municipalidad de Concón, debe tener un responsable designado. Los accesos deben estar controlados y revocados, cuando haya cambios de personal. El contenido debe planificarse y redactarse con claridad, respeto y buena ortografía, cuidando y usando de manera correcta, los signos de puntuación.



Participación Ciudadana y Moderación

Se valora la participación respetuosa de la ciudadanía, en las redes oficiales. Las críticas legítimas no deben eliminarse, pero los comentarios ofensivos, discriminatorios o injuriosos, podrán ocultarse o restringirse. No está permitido el bloqueo arbitrario de usuarios.



Uso de Herramientas de Restricción de Contenido

La Ilustre Municipalidad de Concón, podrá restringir comentarios ofensivos o ilegales, pero no bloquear usuarios de manera arbitraria. La moderación debe respetar y ser transparente. A su vez, respetar los principios de igualdad y no discriminación.



Gestión de Crisis en Redes Sociales

- Monitorear menciones en tiempo real.
- Identificar red social, contexto y alcance.
- Coordinar con Alcaldía, Comunicaciones y Jurídico.
- Entregar información oficial por un único canal.
- Mantener prudencia y nunca responder con agresividad.



Uso de Cuentas Personales por Funcionarios

Los funcionarios no deben publicar información institucional en cuentas personales, antes que sea difundida oficialmente. No deben mezclarse opiniones personales, con la comunicación institucional.



Buenas Prácticas Editoriales

- Usar un tono institucional, claro y respetuoso.
- Cuidar la ortografía y evitar expresiones coloquiales.
- Publicar con periodicidad y coherencia editorial.
- Adaptar contenido según cada red social.



Campañas Institucionales en Redes Sociales

Las campañas municipales, deben ser planificadas y aprobadas por la Dirección de Comunicaciones. Está prohibida la creación de cuentas nuevas para campañas temporales.



Consideraciones Legales

- Publicaciones con menores de edad, deben contar con previa autorización de padres o tutores. El consentimiento escrito, será entregado por la OMC.
- Citar correctamente fuentes externas.
- Prohibido enlazar cuentas institucionales con perfiles personales o de autoridades.



Cumplimiento y Supervisión

La Oficina Municipal de Comunicaciones de la Ilustre Municipalidad de Concón, debe velar por el cumplimiento del presente manual y su aplicación en todas las unidades municipales.

Ecosistema Digital Municipal

El ecosistema digital, debe considerar el uso coordinado de redes sociales y el sitio web municipal, evitando la creación excesiva de cuentas y promoviendo coherencia institucional.

Lineamientos Gráficos y de Marca

Todas las cuentas deben usar el logotipo oficial, colores institucionales y recursos gráficos, definidos en el manual gráfico municipal. El contenido debe ser coherente con la identidad de la Municipalidad de Concón.

Protocolo de Apertura y Cierre de Cuentas

La creación de nuevas cuentas, debe ser solicitada y aprobada por la Oficina Municipal de Comunicaciones. Debe registrarse formalmente la apertura, cierre o traspaso de cuentas.

Indicadores de Gestión y Monitoreo

Las métricas clave incluyen: alcance, interacciones, clics, crecimiento de seguidores y reportes mensuales. Estas permiten evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación digital.

Gestión de Contenido: Roles y Herramientas

El equipo de comunicaciones, debe planificar contenido mensual y semanal. Se recomienda usar herramientas como Meta Business Suite o Buffer, y capacitar al equipo de manera continua.

Responsabilidad y Buenas Prácticas del Equipo

El equipo debe trabajar de manera colaborativa, asegurando respeto y profesionalismo en todas las publicaciones. Ante dudas, siempre se debe verificar la información antes de difundirla.

Protocolo para Publicación y Cobertura de Eventos por la OMC

La Oficina Municipal de Comunicaciones de la Ilustre Municipalidad de Concón (OMC), tiene como propósito, cubrir las diversas actividades y eventos de la institución, como así también difundir de manera adecuada las políticas públicas, emergencias, proyectos y trabajos, que cotidianamente los equipos municipales atienden, dependiendo de las necesidades de las vecinas y vecinos.

También, por medio del trabajo en análisis de cifras, contenido en medios y generación de contenidos, la OMC también vela por el adecuado trato a la marca municipal y a la marca ciudad, en la multiplataforma masiva que abarca redes, prensa escrita, radial y televisiva.

¿Qué contenidos generamos?

- Locuciones y voces para reels, videos promocionales y contenidos educativos o de guía de trámites.
- Afiches publicitarios para eventos municipales o de agrupaciones sociales estratégicas.
- Material audiovisual para resaltar la labor municipal, educar o dar a conocer políticas territoriales específicas.
- Kits de prensa para difundir en los medios internacionales, nacionales, regionales y/o comunales, el trabajo del municipio y las perspectivas de gestión de la administración.
- Informes de impacto y percepción, basados en métrica y clipping de medios, respecto a las distintas políticas aplicadas desde la administración municipal del alcalde Freddy Ramírez Villalobos.

¿Cómo puedo pedir un afiche de actividad o un evento a la OMC?

- Enviar un correo con las características de la actividad (nombre, fecha y horario) al correo publicidad@concon.cl, con copia a redes@concon.cl, prensa@concon.cl y comunicaciones@concon.cl
- El tiempo previo para petición de afiche para actividades municipales, debe ser al menos de tres semanas antes del desarrollo o cumplimiento de plazo de convocatoria.
- Se pueden pedir características específicas, pero siempre estarán determinadas por la línea gráfica y el manual de estilos que en dicho momento, esté manejando la OMC.

¿Cómo puedo hacer para que la OMC cubra nuestro evento, premiación o hito?

-Enviar un correo con las características de la actividad (nombre, fecha y horario) al correo comunicaciones@concon.cl, con copia a redes@concon.cl y prensa@concon.cl.

-Ingresar la actividad a la planilla (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dkKcHapxM5ZFkYHzukF_uW2-qFTaZDWNpCrI_QTZgzw/edit?usp=sharing) especificando los datos pedidos. Por capacidad de la OMC, semanalmente por oficina hay cupo para tres actividades.

-El traslado (reserva de móviles) para las actividades e hitos que se encuentren dentro del horario laboral será gestionado por la propia OMC. Para actividades posteriores a las 17:30, se solicita que cada oficina contemple el reservar un móvil con Operaciones, para el traslado del personal de Comunicaciones hacia la pauta, y de vuelta al edificio municipal.

La importancia del trabajo conjunto y la información territorial

Cómo OMC, es trascendental tener un “mapeo” del impacto que las diversas políticas e iniciativas que la Municipalidad de Concón, tiene en los respectivos territorios. Para esto es muy necesario mantener un constante trabajo colaborativo con las distintas oficinas, ya que estas son las que brindan la información necesaria para el buen desempeño de nuestros equipos, y el impacto que causen eventualmente los contenidos multiplataforma.

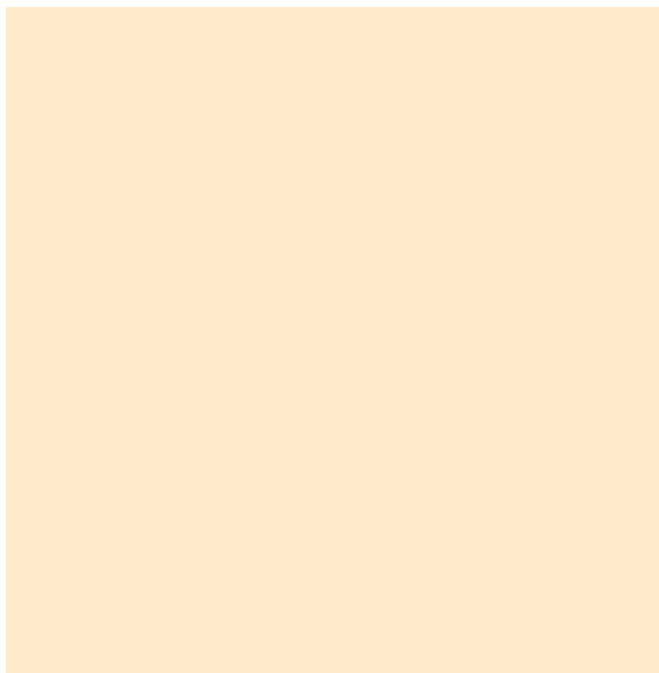
Para esto es importante la jerarquización de actividades desde las oficinas, de modo de no dejar los hitos con mayor significancia fuera, remarcando el interés municipal y de alcaldía en los talleres, premiaciones, ceremonias y otros espacios vecinales y comunitarios.

Tabla Resumen de Dimensiones por Red Social

| Red Social | Elemento | Dimensiones recomendadas |
|------------|------------------------|---|
| Instagram | Foto perfil | 320 × 320 px (se muestra 110 × 110 px en móvil) |
| Instagram | Publicación cuadrada | 1080 × 1080 px |
| Instagram | Publicación vertical | 1080 × 1350 px (4:5) |
| Instagram | Publicación horizontal | 1080 × 566 px (1.91:1) |
| Instagram | Stories / Reels | 1080 × 1920 px (9:16) |
| Facebook | Foto perfil | 170 × 170 px (128 × 128 px en móvil) |
| Facebook | Portada página | 820 × 312 px (desktop) / 640 × 360 px (móvil) |
| Facebook | Publicación con imagen | 1200 × 630 px |
| Facebook | Carrusel | 1080 × 1080 px |
| Facebook | Stories / Reels | 1080 × 1920 px |
| YouTube | Foto perfil | 800 × 800 px (se muestra 98 × 98 px) |
| YouTube | Banner canal | 2048 × 1152 px (área segura central) |
| YouTube | Miniatura video | 1280 × 720 px (16:9) |
| YouTube | Video recomendado | 1920 × 1080 px (Full HD) |

Anexos Gráficos

INSTAGRAM PUBLICACIÓN CUADRADA (1080x1080 px)



Ejemplo de plantilla para instagram publicación cuadrada con dimensiones oficiales.

INSTAGRAM PUBLICACIÓN FEED (1080x1450 px)



Ejemplo de plantilla para instagram publicación cuadrada con dimensiones oficiales.

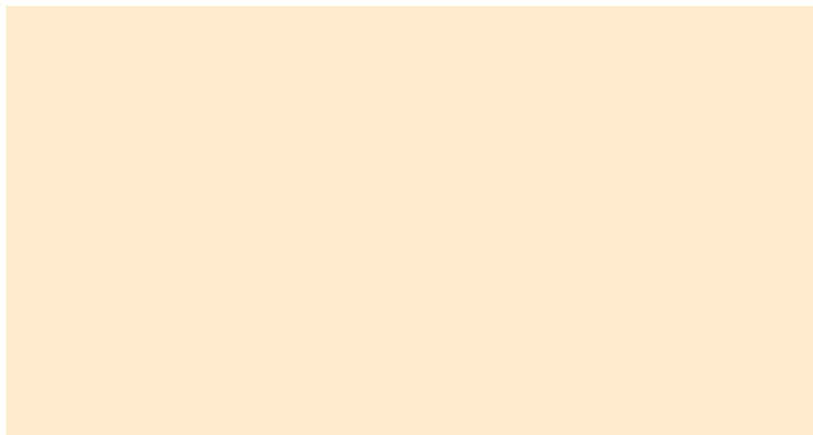
INSTAGRAM STORY REEL (1080x1920 px)



Ejemplo de plantilla para instagram story reel con dimensiones oficiales.

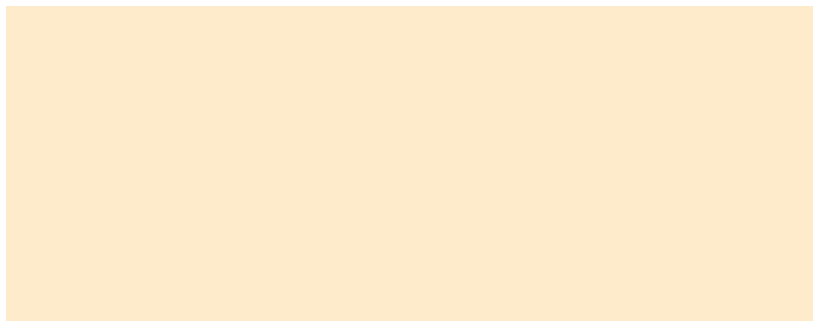
Anexos Gráficos

FACEBOOK PUBLICACIÓN (1200x630 px)



Ejemplo de plantilla para facebook publicación con dimensiones oficiales.

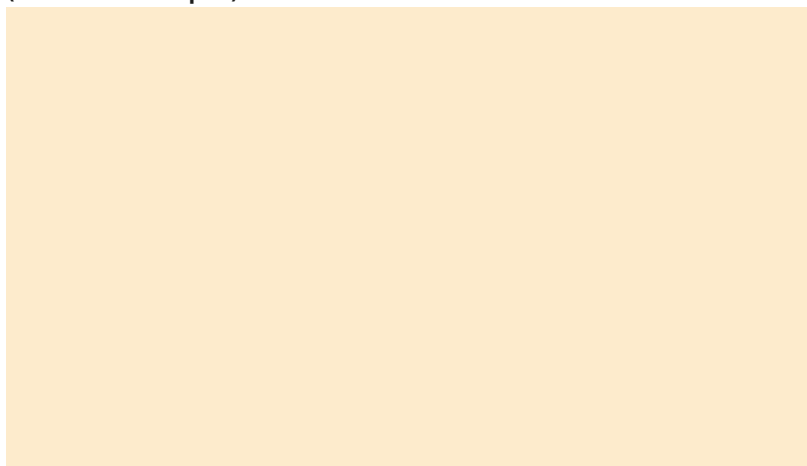
FACEBOOK PORTADA PÁGINA (820X312 px)



Ejemplo de plantilla para facebook publicación con dimensiones oficiales.

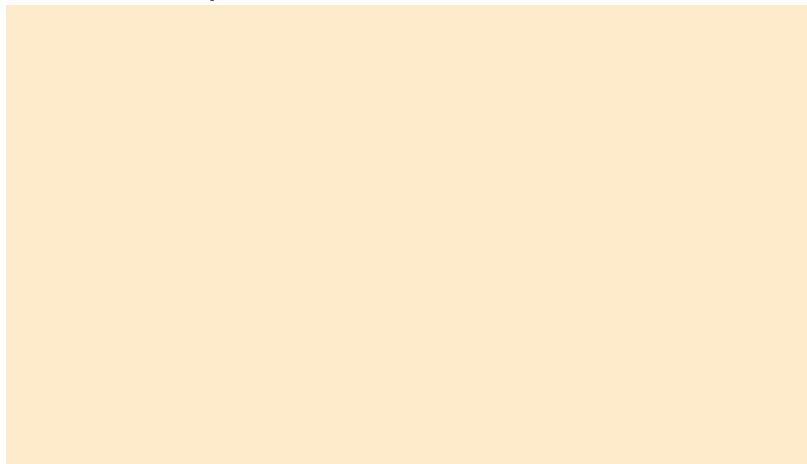
Anexos Gráficos

YOUTUBE MINIATURA (1280x720 px)



Ejemplo de plantilla para youtube miniatura con dimensiones oficiales.

YOUTUBE BANNER (2048x1152 px)



Ejemplo de plantilla para youtube banner con dimensiones oficiales.



MANUAL DE USO Redes Sociales Institucionales

I. Municipalidad de Concón

 www.concon.cl / [municoncon](#)   

