REPÚBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
I.MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCIÓN

DECRETO EXENTO Nº 3493 / A /
MAT.: Reglamento Interno del Departamento de Comunicaciones y manejo de redes sociales Municipales.

Constitución, 10 DIC. 2025

V I S T O:

Lo dispuesto en los Artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; las facultades que otorga la Constitución Política de la República a las municipalidades en su artículo 118; La Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, que en su artículo 63 letra i) faculta al alcalde para dictar reglamentos para el funcionamiento interno del municipio, y demás normas pertinentes de la gestión municipal. El dictamen de la Contraloría General de la República N° E545210, de 27 de septiembre de 2024, que imparte instrucciones sobre el uso de medios digitales de comunicación y redes sociales institucionales; el Decreto Exento N°4830/R del 06 de diciembre 2024 asumo alcalde Titular periodo 2024-2028 don Carlos Valenzuela Gajardo y en uso de las facultades que me confiere los Artículos N°12 y 63 de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1. Que, es deber de la Municipalidad mantener informada a la comunidad acerca de su gestión de forma eficiente, transparente y oportuna, promoviendo el acceso a la información pública y fortaleciendo la confianza ciudadana en la institución.

2. Que, conforme al principio de **probidad administrativa**, los recursos y canales comunicacionales municipales deben usarse con objetividad y fines institucionales, absteniéndose de promover intereses personales o políticos en el ejercicio del cargo. Es necesario asegurar que la difusión municipal se realice con imparcialidad y respeto, evitando todo uso indebido de las plataformas oficiales.

3. Que, la incorporación de herramientas digitales y redes sociales como medio de interacción con la ciudadanía exige contar con normas claras sobre su administración y buen uso. La Contraloría General de la República ha instruido que las cuentas institucionales en redes sociales solo se utilicen para difundir información directamente relacionada con las funciones públicas y estrictamente necesaria para la comunidad, y ha señalado que no corresponde bloquear a usuarios por emitir opiniones en dichas plataformas, salvo conductas ofensivas que justificadamente deban moderarse de manera no discriminatoria. Asimismo, ha reiterado que ninguna autoridad o funcionario puede divulgar información obtenida debido a su cargo a través de redes sociales personales antes de que se publique oficialmente por el organismo, ni sustituir la comunicación institucional por cuentas privadas

4. Que, resulta necesario formalizar los procedimientos de comunicaciones institucionales –incluyendo comunicación externa, manejo de prensa, uso de redes sociales, cobertura de actividades municipales y manejo de crisis comunicacionales– a fin de unificar criterios y optimizar la coordinación entre las unidades municipales. La existencia de un reglamento interno en esta materia permitirá dar claridad sobre las

funciones de cada funcionario, estandarizar protocolos de difusión y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en probidad y transparencia.
5. Que, mediante decreto exento N°4890/E de 2024, se aprobó el Programa de Mejoramiento de Gestión año 2025, en la cual se aprobó la meta N°B.1.1.7 por la que la Oficina de Comunicaciones debe crear y decretar un manual de procedimientos de comunicaciones

DECRETO:

1.- Apruébese Reglamento de Comunicaciones Institucionales de la Ilustre Municipalidad de Constitución, cuyas disposiciones deberán ser observadas por todas las unidades municipales y funcionarios en el ámbito de la comunicación institucional.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1° – Objeto y Ámbito de Aplicación. El presente reglamento tiene por objeto establecer las normas, procedimientos operativos y lineamientos éticos que regirán la **comunicación institucional** de la Ilustre Municipalidad de Constitución, abarcando la comunicación externa con la ciudadanía, la relación con medios de prensa, la administración de redes sociales institucionales, la cobertura comunicacional de las actividades municipales y las directrices para el manejo comunicacional de situaciones de crisis. Sus disposiciones se aplican a todas las unidades, departamentos y funcionarios municipales que, en el ejercicio de sus funciones, generen o difundan información oficial de la Municipalidad, ya sea mediante medios tradicionales, digitales o a través de interacciones directas con la comunidad.

ARTÍCULO 2° – Objetivos Generales. Son objetivos de este reglamento y de la gestión de comunicaciones institucionales del municipio:

a) **Informar a la comunidad** de manera proactiva, clara y veraz acerca de la gestión, las actividades, servicios, programas y decisiones municipales, promoviendo la participación ciudadana y el acceso equitativo a la información pública.

b) **Preservar y fortalecer la imagen institucional** de la Municipalidad, proyectando cercanía, transparencia, eficiencia y respeto en todas las comunicaciones oficiales, de modo coherente con la misión pública del municipio.

c) **Unificar criterios** y procedimientos en las comunicaciones municipales, asegurando que los distintos departamentos y funcionarios actúen coordinadamente bajo lineamientos comunes al difundir información o interactuar con medios de comunicación y público externo.

d) **Garantizar una comunicación inclusiva, ética y neutral**, respetuosa de la diversidad de la comunidad, libre de sesgos políticos, religiosos o de cualquier índole discriminatoria, conforme a los principios de probidad y a las instrucciones de los entes rectores.

e) **Optimizar la respuesta comunicacional en situaciones de contingencia o crisis**, disponiendo protocolos claros que permitan entregar información oficial oportuna y manejar adecuadamente la relación con la ciudadanía y la prensa durante emergencias.

ARTÍCULO 3° – Principios Rectores. La comunicación institucional municipal se regirá por los siguientes principios éticos y legales, que deberán ser observados estrictamente por todos los funcionarios al emitir información en representación del municipio:

- **Probidad Administrativa:** El uso de los recursos, plataformas y contenidos comunicacionales municipales debe efectuarse con absoluta integridad y fines exclusivamente institucionales. Queda prohibido usar medios oficiales para promover intereses personales, fines proselitistas o ajenos al servicio público. Todos los mensajes deben responder al interés general y al cumplimiento de las funciones municipales.
- **Transparencia y Accesibilidad:** La información comunicada debe ser comprensible, pública y fácilmente accesible para la comunidad. Se privilegiará un lenguaje claro y cercano a la ciudadanía, facilitando que todos los vecinos -incluyendo personas con discapacidad o con acceso limitado a tecnología- puedan informarse adecuadamente. Se procurará publicar antecedentes completos y pertinentes, evitando la ocultación o entrega parcial de información de interés público.
- **Veracidad:** Solo se difundirá información debidamente confirmada, verificable y fiel a la realidad. Queda prohibido difundir datos falsos, rumores no corroborados o contenidos que puedan inducir a error a la opinión pública. En caso de detectarse alguna inexactitud en información divulgada, deberá rectificarse a la brevedad por los mismos canales.
- **Imparcialidad y Neutralidad:** La comunicación institucional será objetivamente informativa, absteniéndose de favorecer o perjudicar indebidamente la imagen de autoridades, partidos políticos u organizaciones particulares. No se emitirán opiniones personales ni juicios de valor políticos desde cuentas o vocerías oficiales. El municipio mantendrá un tono neutro y respetuoso, centrado en su gestión y servicios a la comunidad, garantizando igualdad de trato informativo a todos los sectores.
- **Respeto y Diversidad:** Se empleará un lenguaje inclusivo, respetuoso y no discriminatorio hacia ningún grupo o persona. No se tolerará contenido ofensivo, difamatorio ni alusiones irrespetuosas. Se respetará la dignidad de las personas, las diferencias culturales, de género, étnicas, etarias, etc., reflejando la pluralidad de la comuna en la comunicación municipal.
- **Privacidad y Protección de Datos:** Se salvaguardará la privacidad de las personas en toda comunicación. No se revelarán ni difundirán datos personales sensibles sin la autorización correspondiente, en cumplimiento de la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada. Especial cuidado habrá con información de vecinos, funcionarios o terceros que pudiera estar sujeta a reserva o contenga datos personales (domicilios, teléfonos, RUT, condiciones de salud, etc.), evitando exponerla públicamente salvo que medie consentimiento o obligación legal de hacerlo.
- **Oportunidad y Proactividad:** La difusión de información municipal debe realizarse con oportunidad, anticipándose en lo posible a las necesidades informativas de la comunidad. Se planificarán comunicados, campañas y avisos con la debida anticipación, especialmente respecto de actividades municipales relevantes (ej. cuenta pública, ferias de servicios, emergencias, etc.). Asimismo, se responderá con celeridad a los requerimientos de información de la ciudadanía y los medios de prensa, cumpliendo plazos y procedimientos de la Ley de Transparencia cuando corresponda.
- **Coordinación Institucional:** Todo contenido o mensaje oficial deberá generarse en coordinación con la Unidad de Comunicaciones o la instancia responsable, a fin de mantener una **línea comunicacional coherente y aprobada**. Ningún departamento o funcionario difundirá públicamente, a título institucional, información que no haya sido previamente conocida o validada por el encargado de comunicaciones, especialmente en materias potencialmente sensibles o de alto impacto mediático, salvo autorización expresa de la autoridad competente.

TÍTULO II: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 4° – Departamento de Comunicaciones. El Departamento de Comunicaciones (o Unidad de Comunicaciones) de la Municipalidad, integrado dentro de la Dirección de Gabinete, será el encargado de implementar las políticas y procedimientos de comunicación institucional establecidos en este reglamento. Esta unidad tiene a su cargo la coordinación de las comunicaciones externas del municipio, la relación con la prensa, la gestión de redes sociales institucionales, el registro audiovisual de las actividades municipales, y la asesoría comunicacional a las distintas unidades municipales.

ARTÍCULO 5° – Personal y Funciones Específicas. El personal con funciones en el Departamento de Comunicaciones, y sus responsabilidades principales, serán las siguientes (los profesionales, los cargos y denominaciones podrán adecuarse conforme a la **planta municipal y al presupuesto municipal vigente):**

- **Encargado/a de Comunicaciones:** Profesional responsable de la **coordinación general** de las comunicaciones municipales. Le corresponde ejercer como **vocero/a institucional** cuando así lo determine el Alcalde; aprobar los contenidos oficiales antes de su publicación; definir la pauta informativa diaria y semanal; mantener el **contacto con los medios externos** (prensa escrita, radio, TV, portales digitales); supervisar el trabajo del equipo de comunicaciones; y asesorar al Alcalde y demás directivos en materias comunicacionales. También vela por el cumplimiento de este reglamento y de los lineamientos éticos en todas las publicaciones.

- **Periodista o Editor de Contenidos (si lo hubiere):** Profesional que apoya al encargado en la **redacción de comunicados de prensa, boletines informativos, discursos públicos** y otros textos de difusión. Realiza la cobertura periodística de eventos, redacta noticias para el sitio web y elabora contenido narrativo para redes sociales, asegurando calidad y coherencia con la imagen institucional. Puede asumir la vocería técnica en ausencia del encargado, si se le designa.

- **Encargado/a de Redes Sociales (Community Manager) (si lo hubiere)::** Funcionario encargado de la **administración diaria de las cuentas oficiales en redes sociales** (Facebook, Twitter/X, Instagram, u otras plataformas institucionales). Sus funciones incluyen planificar y programar publicaciones conforme al calendario comunicacional aprobado, generar contenidos gráficos o audiovisuales optimizados para redes, monitorear las interacciones digitales, responder consultas básicas de la ciudadanía en dichos medios siguiendo las pautas fijadas (tono formal, orientador y respetuoso), y proveer reportes de métricas y retroalimentación sobre la presencia en línea del municipio. Debe aplicar las buenas prácticas definidas en este reglamento para redes sociales y alertar al encargado sobre eventuales crisis o comentarios sensibles en las plataformas.

- **Reportero Gráfico / Audiovisual 1(si lo hubiere):** Funcionario especializado en **fotografía y video institucional**. Su labor es producir contenido audiovisual de calidad para documentar las actividades municipales (fotografías oficiales de eventos, cobertura en video de inauguraciones, operativos, etc.). También apoya en la edición básica de material multimedia y en la gestión del archivo fotográfico/videográfico municipal. Debe coordinarse con el encargado de comunicaciones respecto de qué eventos cubrir y qué imágenes priorizar para difusión.

- **Diseñador/a Gráfico o Audiovisual 2(si lo hubiere):** Encargado de la **edición de videos, creación de piezas gráficas y material promocional** para las distintas campañas o publicaciones municipales. Asegura que todo producto gráfico respete la identidad visual institucional (logos, colores, tipografías según manual gráfico) y colabora en la preparación de material informativo accesible (infografías, subtítulos en videos, etc.).

- **Maestro de Ceremonias / Animador de Eventos(si lo hubiere):** Funcionario que actúa como presentador en los actos municipales cuando se requiera, conduciendo el desarrollo de las ceremonias de acuerdo al protocolo. Además, brinda apoyo logístico en terreno durante eventos (por ejemplo en entrega de materiales, coordinación de audio). Es responsable de **coordinar los libretos o guiones** de ceremonias conjuntamente con la unidad organizadora del evento y el encargado de comunicaciones, para asegurar que los mensajes clave estén alineados y se mencionen los agradecimientos o datos relevantes en la instancia pública.

ARTÍCULO 6° – Funciones Generales del Departamento de Comunicaciones. Sin perjuicio de las responsabilidades específicas por cargo señaladas en el ARTÍCULO anterior, al Departamento de Comunicaciones en su conjunto le competen las siguientes **funciones generales** dentro de la gestión municipal:

1. **Generación de Contenidos Institucionales:** Elaborar y producir contenidos informativos en formatos escritos, gráficos, sonoros y audiovisuales para la difusión de la gestión municipal. Esto incluye comunicados de prensa, notas y noticias para plataformas digitales, publicaciones en redes sociales, boletines municipales, material audiovisual (fotografías, videos) y cualquier otro soporte que se utilice para comunicar a la ciudadanía las acciones del municipio.
2. **Cobertura y Difusión de Actividades Municipales:** Planificar y realizar la cobertura comunicacional de las actividades, eventos y actos oficiales que organice la Municipalidad o en los que participe el Alcalde. Esto implica registrar mediante fotografía y/o video dichas actividades, recabar antecedentes para confeccionar notas informativas, y difundir oportunamente a través de los canales oficiales la realización y resultados de tales eventos.
3. **Relaciones con Medios de Comunicación Externos:** Mantener un vínculo activo con la prensa local, regional y cuando corresponda nacional, facilitando el acceso a la información municipal. El departamento debe elaborar y distribuir comunicados y notas de prensa, coordinar puntos de prensa o conferencias cuando sea necesario, gestionar entrevistas con autoridades municipales, y en general actuar como **enlace oficial entre el municipio y los medios de comunicación**. Del mismo modo, monitorea las noticias o publicaciones de prensa relacionadas con la comuna o la Municipalidad, informando a la autoridad sobre materias de relevancia mediática.
4. **Asesoría Comunicacional Interna:** Proveer orientación y apoyo en comunicaciones a las distintas unidades municipales. Esto contempla asesorar en la redacción de documentos informativos para la comunidad, revisar presentaciones o publicaciones para asegurar claridad y apego a lineamientos institucionales, y capacitar a funcionarios en buenas prácticas de comunicación pública cuando se requiera. Ninguna unidad deberá implementar campañas comunicacionales propias sin coordinación con el Departamento de Comunicaciones, a fin de resguardar la imagen única del municipio.
5. **Administración de Redes Sociales Institucionales:** Gestionar las cuentas oficiales de la Municipalidad en redes sociales (como Facebook, Instagram, Twitter/X u otras vigentes), garantizando un uso responsable acorde a las directrices de este reglamento. Esto implica programar contenidos periódicamente, moderar interacciones con usuarios externos, responder consultas genéricas en dichos medios o derivarlas según corresponda, y cautelar que las redes se usen de forma institucional (no personalista) y con estricto apego a la normativa sobre probidad y propaganda.
6. **Manejo de la Identidad Corporativa:** Velar por la correcta aplicación de la imagen institucional en toda comunicación. Debe asegurarse el uso apropiado del escudo, logo y colores municipales en documentos, presentaciones, material gráfico, sitios web, indumentaria y cualquier soporte visual. Cualquier uso de símbolos municipales por terceros (ej: organizaciones sociales que co-auspicien eventos) deberá contar con autorización y supervisión del encargado de comunicaciones o la unidad competente, para resguardar la integridad de la marca municipal.
7. **Otras funciones afines:** Aquellas actividades de comunicación, relaciones públicas, protocolo o difusión comunitaria que el Alcalde encomiende al departamento dentro del ámbito de su competencia. En particular, el encargado de comunicaciones deberá coordinarse con la Oficina de Partes o Transparencia para asegurar que la información publicada en portales oficiales (Transparencia Activa, sitios web) esté sincronizada con la estrategia comunicacional, y con la unidad de informática para mantener operativos los canales digitales (página web municipal, correos masivos, etc.).

TÍTULO III: PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 1: COBERTURA DE ACTIVIDADES Y GESTIÓN DE PRENSA

ARTÍCULO 7° – Solicitud de Cobertura Comunicacional de Actividades. Las unidades municipales que planifiquen actividades, programas o eventos que requieran **difusión o cobertura comunicacional** (por ejemplo: inauguraciones, operativos, talleres abiertos al público, ceremonias, etc.) **deberán solicitar con la debida anticipación** el apoyo del Departamento de Comunicaciones. En particular, la unidad organizadora **enviará un memorándum interno (y/o correo electrónico formal)** dirigido al Encargado de Comunicaciones al menos con **72 horas hábiles de anticipación** a la realización de la actividad. Esta **solicitud de cobertura** deberá incluir, al menos, la siguiente información básica del evento:

- Nombre o **título de la actividad** a difundir.
- **Fecha, hora y lugar** en que se realizará.
- **Descripción u objetivo** de la actividad, indicando brevemente su propósito y relevancia para la comunidad.
- **Público objetivo** al que se dirige o beneficiarios esperados (ej.: vecinos de un sector, estudiantes, adultos mayores, público general, etc.).
- **Tipo de cobertura requerida:** especificar qué apoyo se solicita, como por ejemplo registro fotográfico, grabación de video, difusión en redes sociales, elaboración de nota de prensa para la web municipal, convocatoria de medios, maestro de ceremonia, etc.

La solicitud deberá ser canalizada mediante el formato establecido (ver **Anexo 1: Formulario de Solicitud de Cobertura Comunicacional** al final de este documento) y contar con la firma o visto bueno del jefe de la unidad solicitante. Si la situación es urgente o de última hora, se deberá además avisar telefónicamente al encargado de comunicaciones para coordinar de inmediato, sin perjuicio de formalizar la solicitud por escrito.

ARTÍCULO 8° – Evaluación y Asignación de Cobertura. Recibida la solicitud anterior, el **Encargado de Comunicaciones evaluará** la pertinencia y viabilidad de la cobertura solicitada, considerando la disponibilidad de recursos humanos y materiales, la prioridad institucional de la actividad y la anticipación con que se solicitó. Tras dicha evaluación, el encargado procederá a:

1. **Asignar las tareas** correspondientes a los miembros del equipo de comunicaciones, definiendo quién cubrirá el evento (fotógrafo, periodista, etc.), qué tipo de material se generará y los medios en que será difundido, de acuerdo a la naturaleza e importancia de la actividad. Si hubiera traslape de eventos o limitaciones de personal, el encargado priorizará la cobertura según criterios objetivos (alcance ciudadano, instrucciones de Alcaldía, obligaciones legales de difusión, etc.).
2. **Confirmar la cobertura** a la unidad solicitante, respondiendo el memorándum o correo. En dicha confirmación se indicará qué apoyo se brindará (por ejemplo, "se designará fotógrafo y se publicará nota en la web municipal al día siguiente") o, en caso de no poder atender completamente lo requerido, se acordarán alternativas (ej.: postergar difusión para resumen semanal, solicitar fotos al organizador para redifundir, etc.).
3. **Coordinar detalles logísticos** con la unidad organizadora: por ejemplo, gestionar acreditaciones o accesos si el evento lo requiere, coordinar puntos de toma de fotografías (ej.: fotografía oficial con autoridades), o definir un espacio para eventual punto de prensa si se esperan medios de comunicación en la actividad.

ARTÍCULO 9° – Cobertura en Terreno y Difusión Posterior. El equipo de comunicaciones asignado **ejecutará la cobertura** durante el desarrollo de la actividad, cumpliendo con las tareas encomendadas: tomar las fotografías o grabaciones necesarias, recopilar declaraciones o datos importantes, y en general captar los contenidos relevantes para la noticia. Concluida la actividad, el Departamento de Comunicaciones procederá como sigue:

1. **Edición y Elaboración de Contenido:** Se revisará el material recopilado (fotografías, video) asegurando su calidad, y se **redactará una nota o comunicado** informativo que resuma los principales hechos, logros o anuncios ocurridos en la actividad. Esta redacción deberá seguir el estilo institucional (tercera persona, lenguaje claro) e incluir, de ser pertinente, citas de las autoridades o beneficiarios obtenidas durante el evento.
2. **Aprobación Interna:** El borrador de la nota de prensa, video u otro contenido preparado **será revisado y aprobado internamente** por el Encargado de Comunicaciones (y por la autoridad municipal competente si corresponde, por ejemplo, el Administrador Municipal

o el propio Alcalde cuando se trate de temas sensibles). Solo una vez obtenido el visto bueno, se procederá a publicar o difundir el contenido.

3. **Publicación y Difusión Multicanal:** Se publicará el contenido aprobado en los **canales institucionales** pertinentes: por ejemplo, la página web municipal o portal de noticias local, las redes sociales oficiales (Facebook, Twitter, Instagram), el boletín electrónico si existiere, etc. Además, **se remitirá el comunicado** y material gráfico a los medios de comunicación externos (prensa escrita, radios, canales de TV, medios digitales) a través de los contactos de prensa actualizados que maneje el departamento. Se privilegiará enviar esta información a los medios locales y regionales para su cobertura en noticieros o publicaciones, adjuntando fotografías en alta calidad y datos de contacto para consultas de la prensa.
4. **Archivo y Seguimiento:** Se integrará la nota, fotografías y demás contenido al **archivo histórico** de comunicaciones municipales para futuras referencias (memoria anual, cuenta pública, etc.). Asimismo, el departamento realizará seguimiento posterior en medios para evaluar si la noticia fue replicada y con qué alcance, a efectos de incluir esa información en sus informes de gestión (ver Art. 16).

ARTÍCULO 10° – Coordinación de Vocerías y Entrevistas. Toda entrevista, declaración pública o vocería realizada en nombre de la Municipalidad por parte de cualquier funcionario o autoridad deberá **coordinarse con el Departamento de Comunicaciones**, a fin de asegurar coherencia en el mensaje institucional. En particular, se establecen las siguientes reglas:

- El **vocero oficial** de la Municipalidad es el Alcalde, quien podrá delegar dicha función en el Encargado de Comunicaciones u otro funcionario calificado según la materia (por ejemplo, un Director municipal para temas técnicos de su área), cuando lo estime necesario.
- Si un medio de comunicación contacta directamente a un funcionario de nivel medio o directivo solicitando información o entrevista sobre temas municipales, dicho funcionario deberá **informar de inmediato al Departamento de Comunicaciones** y solicitar instrucciones antes de responder. El Departamento de Comunicaciones asesorará sobre la pertinencia de la entrevista y preparará, en conjunto con el funcionario y la jefatura respectiva, los mensajes clave a comunicar, alineados con la posición institucional.
- **No se emitirán declaraciones a la prensa sin la debida autorización**. Los funcionarios municipales que no tengan designada vocería **no pueden responder oficialmente** a preguntas de periodistas sobre asuntos municipales, debiendo remitir cortésmente la consulta al Encargado de Comunicaciones o al jefe superior correspondiente. Esto previene la entrega de información errónea o no unificada.
- En caso de que el Alcalde u otra autoridad municipal deba dar una entrevista o punto de prensa, el Departamento de Comunicaciones brindará apoyo preparando **pautas de prensa** o documentos briefing con antecedentes, cifras o frases clave, para asegurar una comunicación precisa. Un integrante del equipo de comunicaciones estará presente en las entrevistas o puntos de prensa relevantes, para coordinar la logística con los medios (ubicación, tiempo disponible, gestionar preguntas) y registrar lo expuesto para seguimiento.
- Cuando se trate de **temas controversiales o delicados**, se actuará bajo el principio de una **sola voz oficial**: el Alcalde definirá quién hablará públicamente sobre el asunto en cuestión (pudiendo ser él mismo o un vocero designado), y ningún otro funcionario deberá emitir juicios públicos mientras dure la situación, para evitar contradicciones.

ARTÍCULO 11° – Relaciones con los Medios de Comunicación. El municipio mantendrá un trato **abierto, profesional y equitativo** con todos los medios de comunicación que cubran informaciones de la comuna:

- El Departamento de Comunicaciones mantendrá actualizada una **base de datos de contactos** de medios (prensa escrita, radio, televisión y medios digitales locales y regionales), incluyendo periodistas, editores o corresponsales, para difundirles información municipal de manera proactiva.
- Se procurará enviar **convocatorias a la prensa** con anticipación cuando haya actividades de interés periodístico (ej.: inauguraciones de obras, anuncios importantes, emergencias, etc.). Estas convocatorias se realizarán preferentemente vía correo electrónico y/o mensajería

instantánea a los periodistas, indicando fecha, lugar, motivo del evento y autoridades disponibles para declaraciones.

- Siempre que sea posible, **toda actividad municipal de relevancia pública será comunicada a los medios de antemano** para que puedan cubrirla. Si un medio no puede asistir, igualmente se le facilitará posteriormente la información y material gráfico de la actividad.
- Los **comunicados de prensa** oficiales llevarán el membrete o identificación de la Municipalidad y contendrán los datos de contacto del Departamento de Comunicaciones (nombre del encargado, teléfono y correo), para que los periodistas puedan verificar o ampliar información si lo requieren.
- No se discriminará entre medios por su línea editorial. Toda solicitud de información realizada formalmente por un medio de comunicación será atendida con la prontitud que exige la Ley de Transparencia, entregando la información pública disponible. Si alguna consulta de prensa recae sobre datos que legalmente no pueden divulgarse (por ejemplo, datos personales protegidos o información sujeta a secreto), se le explicará al medio los motivos legales de la reserva, orientándolo en lo posible hacia fuentes alternativas.
- Ante eventuales publicaciones de prensa que contengan errores respecto de la Municipalidad, el Departamento de Comunicaciones, en coordinación con la autoridad correspondiente, evaluará la necesidad de solicitar **rectificación o aclaración** al medio, conforme al derecho a réplica, para lo cual se preparará una comunicación formal corrigiendo la información. Este paso se dará solo cuando se estime que el error puede afectar significativamente la percepción pública o los derechos de terceros.

CAPÍTULO 2: ADMINISTRACIÓN DE REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 12° – Cuentas Oficiales y Responsabilidades. Las **redes sociales institucionales** de la Municipalidad (tales como cuentas oficiales en Facebook, Instagram, Twitter/X, YouTube u otras plataformas que se adopten) son **medios oficiales de comunicación pública** del municipio. Su administración recae en el Departamento de Comunicaciones, a través del Encargado de Comunicaciones y del funcionario designado como Community Manager, conforme a las siguientes directrices:

- Las credenciales de acceso (usuarios/contraseñas) de todas las cuentas institucionales serán resguardadas por el Encargado de Comunicaciones. Solo el personal autorizado por dicho encargado podrá efectuar publicaciones o modificaciones en estas cuentas. Al producirse cambios de personal, se deberán actualizar de inmediato las contraseñas para mantener el control institucional.
- Las cuentas oficiales deberán identificarse claramente como pertenecientes a la **Municipalidad de Constitución**, usando el nombre, escudo o logo institucional, según corresponda en cada red social, evitando personalizar la cuenta en la figura de alguna autoridad específica. Por ejemplo, se utilizarán denominaciones como "Municipalidad de Constitución" en lugar de nombres personales, de modo que la cuenta represente a la institución y no a una persona.
- La **Dirección de Prensa y Comunicaciones supervisará el uso de las redes** y velará por el cumplimiento de este reglamento en dichos medios kitdigital.imaarica.cl. Todas las unidades municipales que posean sub-cuentas o páginas asociadas (por ejemplo, páginas de programas municipales en redes sociales) deben coordinar su administración con Comunicaciones y seguir los presentes lineamientos. Idealmente, deberá tenderse a la unificación de las comunicaciones digitales bajo las cuentas centrales del municipio para mantener coherencia.

ARTÍCULO 13° – Lineamientos Operativos para Redes Sociales. En la gestión de redes sociales institucionales, el Departamento de Comunicaciones aplicará las siguientes prácticas operativas con el fin de asegurar una presencia activa pero controlada:

- **Planificación de Contenidos:** Se elaborará un **calendario mensual de publicaciones** que considere las efemérides, eventos comunales, campañas informativas y otros hitos relevantes. Este calendario servirá para programar con anticipación contenidos de interés (por ejemplo, recordatorios de pagos de patentes, fechas de operativos de salud,

celebración de fiestas patrias, etc.), evitando periodos de inactividad prolongada en las cuentas.

- **Programación y Herramientas:** Se podrá hacer uso de **herramientas digitales de gestión de redes** (como suites de administración de contenido) que permitan programar posteos y optimizar los horarios de publicación según la audiencia. No obstante, se mantendrá la supervisión humana: el Community Manager revisará el correcto despliegue de cada publicación programada y estará atento a eventos imprevistos que ameriten ajustar el calendario.
- **Aprobación de Publicaciones:** Todo contenido a publicar en redes debe ser **aprobado previamente** por el Encargado de Comunicaciones o quien éste delegue. Esto incluye textos, imágenes, videos y diseños gráficos. Se chequeará ortografía, claridad del mensaje y apego a los principios de este reglamento antes de autorizar su difusión. Publicaciones no revisadas no deben subirse para evitar errores o mensajes inapropiados.
- **Identidad Visual:** Se observará coherencia con la **imagen institucional** en cada publicación. Esto implica usar los logotipos oficiales correctamente, respetar colores corporativos y tipografías según el Manual de Normas Gráficas municipal, y en general mantener un estilo visual identificable. No se alterará el escudo ni otros símbolos municipales en diseños no autorizados.
- **Monitoreo e Interacción:** El encargado de redes debe **monitorear diariamente** las interacciones (comentarios, mensajes privados, menciones) que reciban las cuentas institucionales. Se llevará un registro de las consultas o problemas planteados por la ciudadanía a través de redes, gestionando respuestas cuando sea posible en el mismo medio, o derivando a la unidad competente aquellas solicitudes formales (por ejemplo, reclamos que deban entrar por OIRS). Se analizará además el rendimiento de las publicaciones (alcance, número de compartidos, etc.) para evaluar qué contenidos generan más interés ciudadano.

ARTÍCULO 14° – Normas de Conducta y Moderación en Redes. Las comunicaciones en redes sociales municipales deberán adherirse estrictamente a los **principios éticos** ya enunciados (ARTÍCULO 3) y a las reglas especiales que se detallan a continuación, las cuales buscan asegurar un uso **responsable y respetuoso** de estos canales:

- **Tono Institucional y Respeto:** En las respuestas e interacciones, los administradores de la cuenta mantendrán en todo momento un tono **formal, cortes y respetuoso**. Se utilizará un lenguaje cercano pero nunca vulgar ni agresivo. Frente a críticas o comentarios negativos por parte de usuarios, no se confrontará de manera personal; se responderá con información objetiva y moderación. Si algún comentario es abiertamente ofensivo, se aplicarán las políticas de moderación descritas más adelante.
- **Contenido Permitido:** Solo se publicará contenido relativo a **funciones y servicios municipales**, campañas de utilidad pública, anuncios oficiales, cobertura de actividades municipales, educación cívica local y otros mensajes que tengan un claro interés comunitarioactualidadjuridica.doe.cl. Queda prohibido usar las redes institucionales para contenido ajeno a la gestión (por ejemplo, opiniones políticas, promocionar eventos privados, difundir encuestas políticas, o asuntos que competan a entidades distintas salvo que medie colaboración formal). En períodos electorales, se acatarán estrictamente las normas sobre publicidad y prescindencia, evitando destacar logros personales de autoridades o cualquier elemento que pudiera interpretarse como propaganda.
- **Prohibición de Bloqueos Arbitrarios: No se bloqueará** a usuarios particulares impidiéndoles el acceso o la interacción en las cuentas institucionales simplemente por emitir opiniones críticas u observaciones negativas hacia la Municipalidad o sus autoridades. La Contraloría ha indicado que no corresponde bloquear unilateralmente a quienes expresen sus opiniones en plataformas públicas institucionales. Solo se podrá considerar el bloqueo de un usuario en casos excepcionales y debidamente justificados, como cuando incurra sistemáticamente en injurias graves, amenazas, lenguaje inapropiado extremo o spam comercial que afecte el propósito de la página, y aun así, previo análisis caso a caso y, de ser posible, tras advertencias al usuario sobre su conducta.
- **Moderación de Comentarios:** Se permite utilizar herramientas de **restricción de comentarios** o filtrado de palabras en las redes sociales, **sin incurrir en censura**

discriminatoria, sino únicamente para mantener un entorno respetuoso. Por ejemplo, se podrán ocultar (hide) comentarios que contengan insultos, expresiones ofensivas, discursos de odio, spam o que divulguen datos personales de terceros. Esta moderación se aplicará de forma imparcial, sin distinguir entre opiniones a favor o en contra de la gestión, y dejando constancia interna de los comentarios ocultados y la razón objetiva (ej.: lenguaje soez).

- **Información de Terceros:** Si se comparten contenidos de otras instituciones (Gobierno Regional, ministerios, Carabineros u otros servicios) se verificará que provengan de fuentes oficiales. No se deben "retuitear" o republicar contenidos de cuentas personales de autoridades ni de usuarios privados, para evitar la asociación de la institución con opiniones particularesactualidadjuridica.doe.cl. Del mismo modo, **no se incluirán enlaces a perfiles personales** de autoridades municipales en las publicaciones institucionalesinfinita.cl, pues los únicos voceros válidos en las redes municipales son las cuentas oficiales del organismo.
- **Uso de Imágenes y Datos:** Se procurará difundir imágenes positivas de la comunidad y de las obras o servicios municipales, contando con los debidos consentimientos si las fotos muestran en primer plano a personas identificables (por ejemplo, en actividades con niños se obtendrá autorización de padres cuando corresponde). No se publicarán fotografías que puedan denigrar la dignidad de personas o grupos. Asimismo, en la publicación de listas de beneficiarios o resultados de postulaciones (cuando corresponda), se cumplirán las disposiciones de protección de datos personales, evitando exponer información sensible.
- **Atención de Mensajes Privados:** Los mensajes directos o privados recibidos en las cuentas institucionales que contengan solicitudes ciudadanas (por ejemplo, reporte de un bache, consulta sobre un trámite) deben ser derivados a los canales formales (ej.: OIRS, Dirección de Tránsito, etc., según corresponda), orientando al usuario sobre cómo proceder. No obstante, se puede ofrecer **orientación básica** por interno y luego invitar al usuario a que formalice su requerimiento. En ningún caso la mensajería de redes reemplaza los conductos oficiales para ingreso de solicitudes o reclamos, y esto se hará saber con amabilidad al ciudadano cuando corresponda.

ARTÍCULO 15° – Difusión de Información Oficial y Restricciones. Las redes sociales municipales no deben ser la vía primaria de publicación de información que por normativa deba difundirse por otros medios oficiales. En particular:

- Ningún funcionario o autoridad municipal podrá **entregar información reservada o anticipada** de la Municipalidad a través de sus cuentas personales de redes sociales. Por ejemplo, un director municipal no deberá anunciar en su Facebook personal la adjudicación de un proyecto antes que el municipio lo haga público oficialmente. Toda primicia informativa institucional corresponderá a las cuentas municipales o a comunicados formales.
- Cuando se trate de **anuncios oficiales relevantes** (como ordenanzas aprobadas, emergencias comunales, inicio de grandes proyectos), la publicación en redes deberá preferentemente enlazar o acompañarse de una nota más detallada en el sitio web municipal u otra fuente oficial, de manera que los interesados puedan ampliar la información.
- Se evitará difundir en las redes municipales imágenes o contenidos que destaquen individualmente la figura del Alcalde u otra autoridad con fines publicitarios. Las autoridades podrán aparecer en el marco de sus funciones (ej: inaugurando una obra, entregando un beneficio), pero el énfasis de textos y gráficas estará puesto en el **hecho noticioso o el servicio a la comunidad**, no en la persona. Esta medida busca respetar la *Instrucción General de la Contraloría sobre publicidad e información obligatoria de la gestión*, así como asegurar la igualdad de participación política.
- Todos los contenidos publicados quedarán archivados para posible fiscalización. El Departamento de Comunicaciones mantendrá un respaldo periódico de las publicaciones efectuadas en redes (por ejemplo, captura mensual de posteos importantes), para dar cumplimiento a eventuales requerimientos de transparencia o auditorías sobre el historial de redes sociales institucionales.

CAPÍTULO 3: MANEJO COMUNICACIONAL DE CRISIS Y CONTINGENCIAS

ARTÍCULO 16° – Protocolo de Crisis Comunicacional. Ante situaciones de **crisis, emergencias o contingencias graves** que afecten a la comunidad o a la propia institución municipal (tales como desastres naturales, accidentes de gran impacto en la comuna, crisis sanitarias, eventos que conlleven riesgo para la población, o incidentes críticos relacionados con la Municipalidad), se activará un protocolo especial de comunicaciones, dirigido por el Encargado de Comunicaciones en conjunto con la autoridad municipal. Dicho protocolo incluirá al menos las siguientes medidas:

1. **Suspensión de Publicaciones Regulares:** Se **detendrá temporalmente la difusión rutinaria** de contenidos no relacionados con la crisis en las redes sociales y otros canales, para no distraer la atención. Las publicaciones programadas podrán ser pospuestas. Toda la comunicación oficial se enfocará en la contingencia hasta que esta se encuentre controlada.
2. **Centralización de la Información Oficial:** Se designará un **vocero único** para la crisis (idealmente el Alcalde o el Encargado de Comunicaciones según la índole del evento), de manera que exista una voz autorizada que concentre la entrega de información. Ningún otro funcionario deberá brindar declaraciones independientes durante la emergencia. Este vocero entregará **información oficial validada** y actualizada periódicamente, evitando especulaciones. Previamente, el vocero se coordinará con las autoridades pertinentes (Ej: ONEMI, Intendencia/Gobernación o Delegación Presidencial, Carabineros, Salud) para asegurarse de la veracidad de los datos que se difundirán.
3. **Uso de Canales de Difusión Apropiados:** Se definirá el **canal principal** por el cual la Municipalidad informará a la ciudadanía durante la crisis. Por ejemplo, si la electricidad y conectividad están operativas, puede ser la página web o Facebook oficial; si se cae internet, se recurrirá a radioemisoras locales en coordinación con estas. El objetivo es que los vecinos tengan **un referente claro** de dónde obtener información fidedigna en la emergencia. Todos los comunicados de prensa, boletines radiales, publicaciones en redes y vocerías apuntarán a ese canal central (replicando su mensaje), para asegurar uniformidad.
4. **Mensajes Clave y Frecuencia:** La comunicación en crisis se caracterizará por mensajes breves, **claros sobre las instrucciones o recomendaciones** a la población (ej.: zonas de seguridad, puntos de ayuda, números de emergencia) y actualización periódica aunque sea para decir "situación sin cambios". La falta de información oficial prolongada genera rumores, por lo que el Departamento de Comunicaciones establecerá una frecuencia (por ejemplo, boletines cada 2 horas o según evolución) para emitir reportes aunque sea parciales.
5. **Coordinación Interinstitucional:** El Departamento de Comunicaciones se mantendrá en contacto con las unidades de emergencia municipales (como Protección Civil, Seguridad Pública) y con los equipos de comunicaciones de otros organismos involucrados (Intendencia/Delegación, ministerios competentes) para **unificar criterios**. Se compartirán datos confirmados y se acordará quién comunica qué, evitando contradicciones.
6. **Registro y Posterior Evaluación:** Durante la contingencia, se llevará registro de todas las acciones comunicacionales (comunicados emitidos, puntos de prensa realizados, preguntas frecuentes de la ciudadanía). Una vez superada la crisis, el Departamento de Comunicaciones realizará una **evaluación post-evento** para analizar el manejo informativo, extraer lecciones aprendidas y actualizar este protocolo si fuese necesario. Se elaborará un informe que detalle los aciertos, falencias y propuestas de mejora en caso de futuras emergencias.

ARTÍCULO 17° – Comunicaciones Internas en Emergencia. En contexto de una crisis grave, el Departamento de Comunicaciones además apoyará la **comunicación interna** hacia los funcionarios municipales, de modo que estos estén informados de la situación y las medidas adoptadas por la autoridad. Se establecerá un canal interno (correo masivo, grupos de mensajería) para transmitir instrucciones urgentes al personal (por ejemplo, suspensión de actividades, puntos de reunión del COE municipal, turnos de emergencia) asegurando que todos tengan claridad sobre su rol. Esta comunicación interna coordinada es esencial para una respuesta eficaz y también previene que circulen rumores entre el personal que puedan luego filtrarse al público.

CAPÍTULO 4: EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 18° – Monitoreo de Medios y Redes Sociales. El Departamento de Comunicaciones, como parte de sus labores, llevará a cabo un **monitoreo permanente** del ecosistema informativo relacionado con la Municipalidad. Esto incluye: revisar diariamente las publicaciones de los medios de comunicación locales y regionales para detectar menciones a la comuna o a autoridades municipales; monitorear las tendencias en redes sociales locales (grupos comunitarios, hashtags, etc.); y en general, **tomar el pulso a la opinión pública** en asuntos municipales. Se recopilarán las noticias o comentarios relevantes para informar oportunamente al Alcalde y al equipo directivo en reuniones de gestión.

ARTÍCULO 19° – Retroalimentación de la Comunidad. Como parte de la mejora continua, se recogerá **retroalimentación del público** respecto a las comunicaciones municipales. Se habilitarán canales para que los vecinos expresen sus sugerencias o quejas sobre la información entregada (por ejemplo, a través de la OIRS –Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias– o encuestas periódicas de satisfacción sobre la página web municipal). El Departamento de Comunicaciones analizará estos aportes para identificar áreas de mejora, tales como claridad de los mensajes, frecuencia de publicaciones, tipos de contenido de mayor interés, entre otras.

ARTÍCULO 20° – Evaluación Periódica. El desempeño del presente Reglamento y de las comunicaciones institucionales en general será **evaluado periódicamente**. Se llevarán a cabo:

- **Reuniones de equipo semanales** para evaluar resultados recientes y planificar las acciones siguientes. En estas reuniones internas de comunicaciones se revisarán las coberturas realizadas, el cumplimiento del calendario de publicaciones, los indicadores de interacción en redes sociales de la última semana y se coordinarán las tareas próximas.
- **Informes mensuales de gestión comunicacional**, que serán preparados por el Encargado de Comunicaciones y presentados al Administrador Municipal y/o al Alcalde. Dichos informes incluirán: número de actividades cubiertas y notas de prensa emitidas; alcance estimado en medios (notas publicadas por prensa externa); estadísticas de redes sociales (nuevos seguidores, alcance total, tasas de interacción, mensajes atendidos); cumplimiento de hitos del plan comunicacional; y cualquier situación significativa ocurrida (crisis manejadas, campañas especiales ejecutadas).

ARTÍCULO 21° – Capacitación y Difusión Interna. La Municipalidad se compromete a dar a conocer este reglamento a todos sus funcionarios y a capacitarlos, especialmente a aquellos con roles directivos o de atención al público, en los aspectos esenciales de las **buenas prácticas comunicacionales**. El Departamento de Comunicaciones coordinará charlas o talleres internos sobre manejo de redes sociales institucionales, lineamientos de atención de prensa, redacción clara de documentos, etc., al menos una vez al año o cuando se detecten necesidades puntuales. Asimismo, cualquier actualización o modificación a este reglamento deberá ser difundida oportunamente por los canales internos (correo institucional, intranet, circulares) para garantizar su aplicación efectiva.

TÍTULO IV: DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22° – Responsabilidad de Aplicación. La supervisión del cumplimiento de las presentes normas corresponderá al **Encargado del Departamento de Comunicaciones**, bajo la dirección del Alcalde. Cada jefe de unidad municipal deberá colaborar en hacer respetar estos procedimientos en su ámbito, especialmente en lo referido a canalizar información a través de Comunicaciones y acatar las directrices en materia de imagen institucional. El Secretario Municipal, en uso de sus funciones de fe pública, velará porque los documentos oficiales destinados a la ciudadanía (cartas, memorandos públicos, actas de concejo difundidas, etc.) observen la identidad gráfica y lineamientos comunicacionales establecidos en este reglamento. Ante eventuales incumplimientos o conductas contrarias (por ejemplo, funcionarios que divulguen información inconsulta o uso inapropiado de redes), se instruirá las medidas disciplinarias o correctivas que correspondan conforme al Estatuto Administrativo Municipal.

ARTÍCULO 23° – Actualización Normativa. El presente reglamento podrá ser modificado o complementado mediante decreto alcaldicio, cuando las circunstancias lo ameriten, sea por cambios legales (por ejemplo, nuevas leyes sobre comunicaciones digitales), por evolución tecnológica (nuevas plataformas de comunicación) o por recomendaciones derivadas de las evaluaciones de mejora continua. En caso de dudas interpretativas sobre alguna disposición, primarán los principios orientadores señalados en el Título I y la decisión fundada del Alcalde, oído el parecer del Encargado de Comunicaciones.

ARTÍCULO 24° – Vigencia y Publicación. Este Reglamento regirá a contar de su fecha de aprobación mediante el presente decreto alcaldicio. Dispóngase su **publicación íntegra en el sitio web municipal y en el portal de Transparencia Activa** para conocimiento de la ciudadanía, de conformidad con los Artículos 7 y 8 de la Ley N° 20.285. Asimismo, cúrsense las comunicaciones internas necesarias para informar de su contenido a todas las unidades municipales. **Deróguense** todas las instrucciones, manuales o procedimientos internos previos que se contrapongan a lo dispuesto en este reglamento, en lo pertinente.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.

I. MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCIÓN
SECRETARIO MUNICIPAL

ALICIA BARRUETO BERNAL
SECRETARIO MUNICIPAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCIÓN
ALCALDE

CARLOS VALENZUELA GAJARDO
ALCALDE

Distribución:
1.- Alcaldía
2.- Control Interno
3.- Asesoría Jurídica
4.- Secretaría Municipal
5.- Transparencia
6.- Archivo Comunicaciones
PGB/ABB/PGB/NVH/ROG/APV/apv.

REPÚBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE TALCA
I.MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCIÓN

Anexo 1: Formulario Tipo de Solicitud de Cobertura Comunicacional (uso interno municipal)
(Este formulario debe ser completado por la unidad que solicita apoyo del Departamento de Comunicaciones para difundir una actividad. Puede presentarse en formato de memorandum o vía plataforma interna, con al menos los siguientes campos:)

- **Unidad u Departamento Solicitante:** .....
- **Nombre de la Actividad/Event0:** .....
- **Fecha y Hora:** .....
- **Lugar o Recinto:** .....
- **Descripción Breve / Objetivo:** .....
- **Público Objetivo:** .....
- **Cobertura Requerida:** (Marcar lo que corresponda)
    - Fotografía
    - Grabación de Video
    - Redacción de Nota para sitio web/redes
    - Publicación en Redes Sociales
    - Convocatoria de Medios de Prensa
    - Maestro de Ceremonias / Animación
    - Otro: .....

- **Observaciones Adicionales:** (ej.: puntos focales a destacar, autoridades que asistirán, requerimientos técnicos especiales, etc.)
  .....

- **Firma y Fecha:** ..... **V°B° Jefe Unidad:** .....