



EXENTO

DECRETO N° 3310 /2026.-

ARICA, 11 DE MARZO DE 2026.-

VISTOS:

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Ley N° 18.575, de 1986; Decreto Alcaldicio N° 9518, de fecha 08 de septiembre de 2025, que delega atribuciones al Administrador Municipal bajo la fórmula "Por orden del Alcalde"; Dictamen N° E545210N24, de la Contraloría General de la República; Memorándum N° 23, de fecha 04 de marzo de 2026, de la Unidad de Prensa y Comunicaciones; Registro N° 4618, de 2026, de Administración Municipal;

CONSIDERANDO:

- Que, de acuerdo a instrucciones emanadas del Dictamen E545210N24, Contraloría General de la República establece instrucciones sobre el uso de medios digitales de comunicación y redes sociales institucionales, se requiere proceder a la aprobación del Manual de Uso de Redes Sociales Institucionales de la Municipalidad de Arica.
- Que, en virtud de las consideraciones expuestas y las facultades que me otorga el ordenamiento jurídico;

DECRETO:

- APRUEBASE** el Manual de Uso de Redes Sociales Institucionales de la Municipalidad de Arica, que se adjunta, el cual consta de 23 páginas y cuya finalidad es garantizar el uso institucional, imparcial y transparente de todas las plataformas digitales, a través de la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la Municipalidad de Arica.
- Tendrán presente este Decreto Alcaldicio la Dirección de Administración y Finanzas, Contraloría Municipal, SECPLAN y Secretaría Municipal.

"POR ORDEN DEL ALCALDE"
ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE EN LA PAGINA WEB MUNICIPAL Y
ARCHÍVESE.

(FDO.) MARCELO CAÑIPA ZEGARRA, ADMINISTRADOR MUNICIPAL Y LORENA ZEPEDA FLORES, SECRETARIA MUNICIPAL (S).

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y fines procedentes.

LORENA ZEPEDA FLORES
SECRETARIA MUNICIPAL (S)

MCZ/LZF/bcm.-

c.c. Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control, Of. De Prensa y Comunicaciones, DIDI y Archivo.-

7

Manual de Uso Redes Sociales Institucionales

Municipalidad de Arica

NORMADO POR:

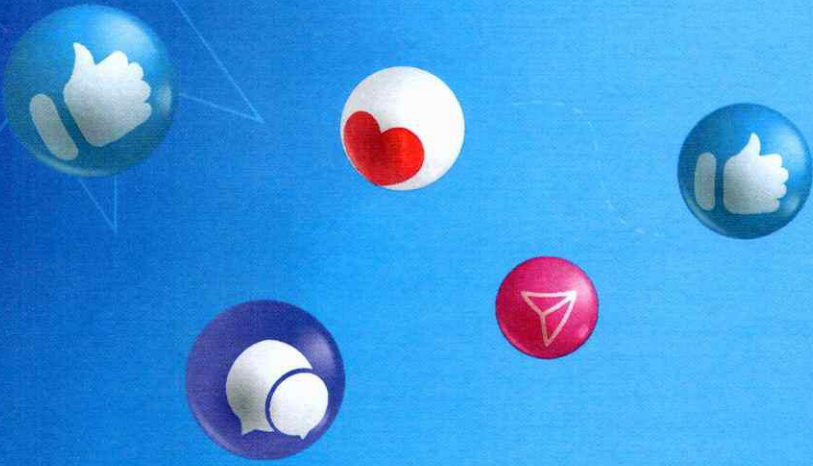
- Dictamen CGR E545210N24
- Instructivo CGR N°E64479/2025
- Manual de Propaganda Electoral SERVEL 2025



ARICA
MUNICIPALIDAD

mejor
ciudad

2025



Índice

Sobre Dictamen N°E545210N24 de Contraloría General de la República (CGR)	03
--	----

Medios digitales y redes sociales	04
-----------------------------------	----

Políticas redes sociales Municipalidad de Arica	05
--	----

Lineamientos gráficos municipales	17
-----------------------------------	----

Prescindencia, uso institucional y publicación de contenidos en periodo electoral	19
---	----

Dictamen

N°E545210N24

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

- Uso de las cuentas institucionales de redes sociales.
- Sobre bloqueo de usuarios.
- Uso de herramientas de restricciones de comentarios.
- Obligación de cumplimiento y difusión de esta instrucción.

Aspectos generales

Se debe considerar que el artículo 19 de la Ley N°18.575, aplicable a todos los órganos y servicios que integran la Administración de Estado, dispone que el personal que la compone estará impedido de realizar cualquier actividad política dentro de la administración.

Según lo señalado por la CGR respecto al uso de las redes sociales, en cuanto a que los servidores públicos, cualquiera sea su jerarquía y con independencia del estatuto jurídico que los rija, están impedidos de realizar cualquier actividad de carácter político, como lo serían, de manera ejemplar, hacer proselitismo o propaganda política.



Puede leer el
Dictamen
N°E545210N24
completo:

[Ver aquí](#)

Medios Digitales y Redes Sociales



La transformación digital moderniza nuestra relación con la comunidad. Una **gestión alineada** al Dictamen N°E545210N24 de Contraloría General de la República (CGR) y al Manual de Propaganda Electoral 2025 del SERVEL **fortalece la transparencia, el orden y la presencia institucional** de la Municipalidad de Arica en redes sociales, mejorando interacción y el análisis de métricas cuantitativas.

Con este marco, se sistematiza la creación, revisión y publicación del contenido digital municipal, **reforzando** criterios de prescindencia y probidad. Lo anterior, a cargo de la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

A continuación, se presenta el consolidado de los canales digitales administrados por la Municipalidad de Arica:



Redes Sociales oficiales Municipalidad de Arica:



Fanpage Facebook:
/MunicipalidaddeArica



Instagram:
@MuniArica



TikTok:
@aricamunicipalidad



Canal Youtube:
@CanalMunicipalidadArica



Spotify:
Municipalidad de Arica



Flickr:
/muniarica

Otras Direcciones Municipales

Dirección de Salud Municipal (DISAM)



Fanpage Facebook:
/disam.arica



Instagram:
@disam.arica

Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)



Instagram:
@dideco_ima

Dirección de Turismo



Instagram:
@visitarica

Dirección de Cultura



Instagram:
@cultura.ima

Dirección de Prevención y Seguridad Humana (DIPRESEH)



Instagram:
@dipreseh.ima

Carnaval con la Fuerza del Sol



Instagram:
@aricacarnavaloficial

Sitios web municipales

www.muniarica.cl
www.apsmuniarica.cl
www.aricafuerzadelsol.cl



Políticas redes sociales

Municipalidad de Arica

1. Introducción y Principios Rectores

Las redes sociales institucionales son herramientas clave de comunicación entre el **municipio y la ciudadanía**. Su administración debe alinearse a principios de juridicidad, probidad, transparencia, eficiencia y servicio público, respetando la normativa vigente. Se **prohíbe** su uso para fines personales o políticos.



FIGURA N°1 - Administración y principios

2. Objetivos de la Estrategia Digital Municipal

- **Fortalecer** la presencia oficial de la Municipalidad de Arica en redes.
- Informar con **responsabilidad** y promover la participación ciudadana.
- Garantizar una imagen institucional **coherente, cercana y transparente**.
- Alinear contenidos con los **objetivos estratégicos** del municipio y sus diferentes unidades.

3. Principios Generales

La Municipalidad de Arica, a través de la Oficina de Prensa y Comunicaciones, debe garantizar el uso **institucional, imparcial y transparente de todas sus plataformas digitales**.

El contenido difundido debe **centrarse estrictamente en funciones públicas, información de servicio, acciones municipales y bienes públicos**, sin favorecer a personas, candidaturas, tendencias o partidos políticos.

El principio de prescindencia es obligatorio para toda comunicación digital municipal, especialmente durante períodos electorales definidos por el Servicio Electoral (SERVEL).



Puede revisar en detalle lo establecido por SERVEL:

www.servel.cl

4. Administración de Cuentas y Responsabilidades

- Cada red social señalada en la página N°4 de este documento, debe tener un(a) responsable designado por la unidad municipal pertinente, quien debe tener una relación estatutaria o contrato de prestación de servicios **vigente** con la Municipalidad de Arica, además de contar **obligatoriamente con un correo institucional** (ejemplo: *123@municipalidadarica.cl*).
- Los accesos a redes sociales (usuario y contraseña) son **controlados y revocados** -esto último ante posibles cambios de personal- por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.
- Los contenidos gráficos y audiovisuales de la Municipalidad de Arica deben ser aprobados por Prensa y Comunicaciones, quien revisa, planifica y almacena el registro de la publicación.



5. Uso Institucional de Redes Sociales

Las cuentas oficiales municipalidades deben:

- **Difundir** información de utilidad pública, programas, campañas institucionales, servicios y acciones municipales.
- **Evitar** cualquier expresión, imagen o redacción que pueda interpretarse como apoyo político, atribución de logros personales o promoción de candidaturas.
- **Abstenerse** de mencionar, etiquetar o enlazar cuentas personales de autoridades (electas, subrogantes o exautoridades).
- **Mantener un enfoque informativo y de servicio**, evitando todo tono personalista o interpretaciones políticas.



6. Sobre Herramientas de Restricción de Contenido en Redes Sociales Institucionales

La Municipalidad de Arica, como organismo público, **no puede bloquear ni restringir comentarios de manera discrecional**, ya que ello vulnera los principios de igualdad, no discriminación, libertad de expresión y acceso a la información pública.

Contraloría General de la República establece expresamente que:

- **No está permitido bloquear usuarios** o impedir su participación en espacios institucionales digitales.
- **Las cuentas municipales son bienes y espacios públicos digitales**, por lo que deben garantizar acceso y trato igualitario.
- Cualquier **restricción manual puede constituir una infracción** al principio de igualdad ante la ley.
- El municipio **no puede impedir que la ciudadanía comente**. En casos excepcionales esto es definido por las propias normas comunitarias definidas por la red social usada -señalado en la hoja N°8 del presente manual-.



Por lo tanto, la Municipalidad **no realizará bloqueos ni restricciones manuales** sobre usuarios que participen en las cuentas institucionales.



La moderación se basa exclusivamente en:

Normativa legal

Principio de prescindencia

Protocolos de probidad establecidos por la CGR

Normas comunitarias de Meta (Facebook e Instagram), Youtube y Tik Tok

Moderación basada en Normas Comunitarias de Meta



Meta es el nombre de la empresa matriz que antes se llamaba Facebook y es dueña de plataformas como Instagram, WhatsApp y Facebook

Es importante señalar que la Municipalidad no cuenta con facultades para **ejecutar manualmente** acciones de bloqueo, restricción u ocultamiento individual de comentarios o usuarios en sus cuentas institucionales, ya que ello vulnera los principios de igualdad, no discriminación y libertad de expresión establecidos por Contraloría.

En consecuencia, cualquier comentario que no aparezca visible, o que sea ocultado o eliminado, **obedece únicamente al sistema automatizado de moderación** de normas comunitarias de Meta cuando exista alguna de las siguientes **infracciones**:

- **Violencia e incitación:** amenazas, llamados al daño, coordinación de actos violentos.
- **Acoso o bullying:** hostigamiento dirigido, humillación o agresión verbal reiterada.
- **Discurso de odio:** ataques por raza, etnia, género, nacionalidad, orientación sexual, religión o discapacidad.

- **Información perjudicial o engañosa:** contenidos que puedan causar daño o interferir en procesos cívicos.
- **Privacidad:** divulgación de datos personales o sensibles de terceros.
- **Integridad de cuentas:** identidades falsas, suplantación o fraude.
- **Contenido sexual no permitido:** material sexualizado que infrinja las políticas comunitarias de Meta.
- **Violación de propiedad intelectual:** uso no autorizado de contenido protegido.

En estos casos:

1. La plataforma actúa sin intervención del municipio.
2. La Municipalidad no puede revertir decisiones automáticas de Meta.
3. El rol institucional se limita solo a denunciar contenido cuando se vulneran estas políticas.

Fuentes oficiales:

Centro transparencia Meta

Ver normas comunitarias

Comunidades Meta



7. Participación Ciudadana en Redes Sociales

- Se **permite y valora** la participación respetuosa de usuarios en las diferentes redes sociales municipales.
- Es preciso aclarar que las **opiniones de los usuarios** manifestadas en los canales digitales administrados por la Municipalidad **no representan la opinión de la esta institución y son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten.**



En caso de alguna consulta sobre la moderación de contenido en redes sociales o las normas comunitarias de Meta, puede contactarse con Prensa y Comunicaciones al correo: **comunicaciones@municipalidadarica.cl**

8. Considerar: Buenas Prácticas Editoriales

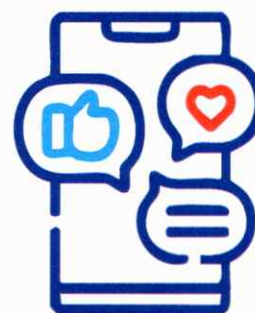
- Usar tono **institucional, claro, cercano y respetuoso**.
- **No cometer faltas ortográficas**, evitar expresiones coloquiales o contenido innecesariamente complejo.
- Publicar con periodicidad y coherencia editorial.
- Adaptar el contenido según la red social usada.



9. Uso de Cuentas Personales por Funcionarios

El uso de redes sociales desde perfiles personales es **responsabilidad exclusiva de cada funcionaria y funcionario**, considerando:

- Siendo un espacio personal, debe **respetarse** el principio de prescindencia establecido por Contraloría.
- No se pueden utilizar contenidos, imágenes, recursos, información interna o material institucional para expresar opiniones políticas o realizar publicaciones que puedan interpretarse como apoyo a candidaturas.
- Está **prohibido** publicar desde cuentas personales contenido institucional antes de que sea difundido oficialmente por los canales municipales.
- Todo material gráfico, audiovisual o textual sometido a revisión entre Prensa y Comunicaciones y las unidades municipales, son **confidenciales hasta su publicación oficial**.
- Las opiniones personales no deben confundirse con funciones o identidad institucional.
- Toda actuación en redes debe ajustarse a los principios de probidad establecidos en la **Ley N° 20.880** y a los instructivos de prescindencia señalados en este manual.



10. Ecosistema Digital Municipal

El ecosistema digital de la Municipalidad de Arica se organiza de manera **integrada y estratégica**, asegurando coherencia entre redes sociales y el sitio web institucional. Es por ello que:

1. No se podrán crear nuevas cuentas o perfiles institucionales en ninguna red social **sin la autorización previa de la Oficina de Prensa y Comunicaciones**, quien evalúa pertinencia, necesidad y potencial alcance.
2. La gestión adecuada del ecosistema implica **evitar la multiplicación innecesaria de cuentas**, priorizando plataformas realmente útiles según público, servicio y objetivos de corto y largo plazo.
3. Toda publicación relativa a actividades, programas e hitos municipales se mantendrán alineadas con el sitio web institucional www.muniarica.cl, donde se alojan notas de prensa, documentos oficiales, llamados públicos, formularios de postulación, información actualizada de las distintas unidades municipales y los medios de contacto formales.
4. Las redes sociales **complementan** la extensión del sitio web municipal, derivando a la ciudadanía a este medio cuando sea necesario.
5. La **sincronización** entre sitio web, redes sociales y contenido institucional garantiza **coherencia comunicacional**, evita duplicidad de información y fortalece la transparencia del municipio.

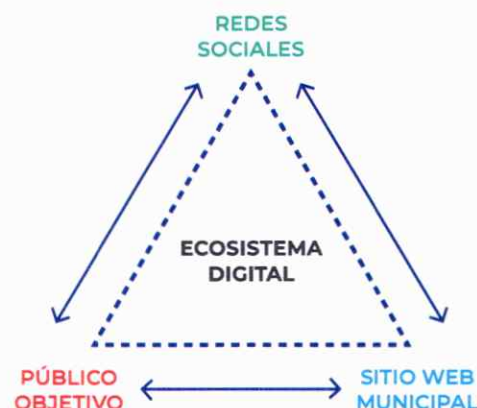


FIGURA N°2 - Ecosistema digital municipal

Considerar que la administración general del sitio web municipal está a cargo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional (DIDI).

Por lo anterior, Prensa y Comunicaciones colabora directamente con esta unidad.

Si requiere información sobre esto, puede escribir a:

comunicaciones@municipalidadarica.cl

11. Consideraciones Legales Generales

- Toda publicación donde figures rostros de menores de edad deben contar con previa autorización de padres o tutores legales.
- Se deben citar correctamente fuentes externas en caso de citarla en alguna publicación.
- Está prohibido enlazar cuentas municipales con perfiles personales, autoridades o ex-autoridades (**Dictamen Contraloría E545210N24**).



Ver documento
autorización - Uso de
fotografía menores de
edad

12. Gestión de Contenido: Roles y Herramientas

- Se planifica semanalmente el contenido de redes sociales, supervisado de manera directa por Prensa y Comunicaciones.
- Ante cambios urgentes de edición de contenido gráfico o audiovisual **ya subido a plataformas digitales**, debe contactarse directamente con **Roberto Puente**, encargado de Prensa y Comunicaciones al correo **roberto.puente@municipalidadarica.cl**
- Es correcto utilizar herramientas para programar contenidos como Meta Business Suite.
- Considerar para las unidades municipales que cuenten con una red social (señalado en la hoja N°4 del presente manual) que se pueden capacitar* colaboradores cuando lo necesiten.



[*] Sobre este punto: Prensa y Comunicaciones puede **capacitar** a colaboradores municipales designados por las unidades municipales que cuenten con una red social. Para ello, debe consultar disponibilidad y horarios al **Anexo 6267** o al correo **comunicaciones@municipalidadarica.cl**

Redes Sociales Especificidad y tipos	 FACEBOOK	 INSTAGRAM	 TIKTOK	 YOUTUBE
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Seguir a amigos/amigas, subir y compartir contenido que definen un estilo y forma de vida. Comentar y dar puntos de vista en publicaciones públicas	Seguir cuentas de cercanos, informativas y de estilo de vida. Subir imágenes, videos e historias con música para reflejar un estilo de vida. Uso de filtros para fotos	Ver videos y galerías aleatoriamente según el contenido con el que se interactúa. Subir contenido siguiendo trends virales y masivos	Ver videos y shorts (clips cortos) de intereses personales o informativos. Tendencia de <i>vloggers</i> que monetizan contenido
TONO Y TIPO DE INTERACCIÓN	Cercano, directo e informativo. Se puede comentar, compartir contenido y reaccionar con emojis definidos (me gusta, encanta, etc.)	Visual y fotográfico. Uso de hashtags y georreferencia para agrupar contenido global. Se puede dar me gusta, comentar y compartir en historias	Audiovisual y coloquial. El contenido es instantáneo y aleatorio, lo cual genera altas tasas de vistas según la canción o tendencia a seguir	Directo, profesional e informativo. Se permite transmitir en vivo hasta 12 hrs. dar me gusta, suscripción y ver en dispositivos como un televisor
CONTENIDO QUE PERMITE SUBIR LA PLATAFORMA	Imágenes horizontal y vertical, videos e historias (esta última máx. 15 segundos)	Imágenes de 1080x1350 px Reels (máx. 3 minutos) e historias de hasta 60 seg.	Videos verticales máx. 10 minutos o galería de imágenes de hasta 35 fotos	Videos horizontales máx. 256 GB o 60 minutos. Shorts (clip corto de hasta 3 min.)

13. Indicadores de Gestión, Monitoreo y Métricas

Es importante aclarar que todas las redes sociales ofrecen información respecto métricas de alcance e interacciones:

- Se puede generar reportes mensuales y **análisis de métricas cuantitativas** desde la propia plataforma de la red social utilizada (ejemplo: *Meta Business Suite*).
- Es **importante monitorear** la cantidad de seguidores de una cuenta, ya que es un indicador clave para medir su crecimiento orgánico. Esto ayuda a evaluar la efectividad de las estrategias de contenidos en redes sociales.
- Lo anterior, ayuda a tomar decisiones basadas en datos fidedignos.



14. Buenas Prácticas para Publicar en Redes Sociales

Aplicable para todos los colaboradores de las redes sociales identificadas en la hoja N°4 del presente manual:

- Solicitar la aprobación del contenido a publicar a Prensa y Comunicaciones.
- Una vez aprobado, verificar contenido y textos **antes de subir a la red social**.
- Corregir errores de forma colaborativa y transparente, contemplando todos los parámetros establecidos por Contraloría General de la República.
- Comunicar siempre con **respeto y profesionalismo**.
- Ante cualquier interrogante comunicacional, es mejor **aclarar la duda y verificar la información** con Prensa y Comunicaciones.



15. Gestión de Crisis en Redes Sociales

Recomendamos que, para prevenir una situación anómala en redes sociales es clave **monitorear menciones y comentarios en tiempo real**:

- En caso de **presentarse una crisis** se debe identificar la red social, contexto, grado de adhesión del público implicado (comentarios, reacciones, etc.) y el o los colaboradores municipales involucrados (los cuales deben estar identificados según el punto cuatro de la hoja N°6 del presente manual), para así evidenciar el tipo de acontecimiento y ejecutar un plan de acción.
- Informar **inmediatamente a Prensa y Comunicaciones**, quien se hará responsable del manejo comunicacional de esta situación.
- Siempre actuar con **prudencia, coordinación y tolerancia** ante situaciones críticas o conflictivas.
- **Nunca** responder con agresividad o apresuramiento.

En caso de una crisis comunicacional, contacta a Prensa y Comunicaciones:

Anexo 6516

comunicaciones@
municipalidadarica.cl

Dirección:
Rafael Sotomayor #415

16. Cumplimiento y Supervisión

La Oficina de Prensa y Comunicaciones es la encargada de **supervisar el uso de redes** junto a la publicación de contenido comunicacional en el sitio web municipal. Lo anterior, para dar cumplimiento a todos los puntos señalados en el presente documento.



Encargado	Roberto Puente Fernández del Río
Ubicación	Rafael Sotomayor #415, Arica
Correos	comunicaciones@municipalidadarica.cl roberto.puente@municipalidadarica.cl
Asistente	Eloisa Aguilera
Anexo	6514

Áreas expertise Prensa y Comunicaciones

Periodismo - Fotografía - Planes comunicacionales estratégicos - Material Audiovisual - Diseño gráfico - Diseño web (*front end*) - Ciberseguridad (redes sociales) - Community Manager - Email Marketing - Gestión protocolar

¡Desarrollemos un trabajo **colaborativo** en redes sociales!

En esta nueva etapa de **transformación digital**, es fundamental crear contenido informativo y de valor para la comunidad, fortaleciendo los flujos de información y facilitando la colaboración entre las distintas unidades municipales. Todo desarrollo de contenido debe respetar los **principios de probidad, prescindencia e imparcialidad establecidos por Contraloría General de la República**, asegurando que la comunicación institucional sea objetiva, transparente y orientada exclusivamente al servicio público."





DIPRESPLASH

Sábado 01 de marzo 2025

Lugar: Playa La Lisera
De 15:00 a 18:30 horas

Juegos de Agua · Música · Concursos · Regalos



DIPRESEH

Oficina de Prevención del
Consumo de Alcohol y Otras Drogas

REGRESA LA GINGA

JUEVES 3
DE ABRIL
2025

Invitamos a toda la comunidad a
participar de esta reunión informativa.
Sala de Concejo IMA - 15:00 horas



ARICA
MUNICIPALIDAD

mejor
ciudad

Lineamientos Gráficos Municipales

Prensa y Comunicaciones

ional
lizaciones
onsabilidad
tida



de inscripciones para las **esterilizaciones**
masivas de **perros y gatos** en el marco del
"Plan de Esterilizaciones de Responsabilidad
Cívica". Financiado por la SUBDERE y ejecutado
por la Municipalidad de Arica

opción presencial:
del 21 de marzo desde
9:00 a 13:00 horas
(es necesario llevar a
la mascota)

Radio Carlos Dittborn
del 18 de septiembre

Una vez inscritos, se les
informará el **día, hora y**
lugar donde deben
presentarse con su
mascota, cumpliendo
con **todos los requisitos**
preoperatorios
informados

ARICA
MUNICIPALIDAD

mejor
ciudad



MARTES 04 DE MARZO

EDIFICIO CONSISTORIAL, MUNICIPALIDAD DE ARICA



ARICA
MUNICIPALIDAD



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE

Es fundamental considerar **siempre los lineamientos gráficos municipales**, ya que garantizan coherencia visual, identidad institucional y un lenguaje común en todas las comunicaciones oficiales. Su aplicación uniforme permite que la ciudadanía **reconozca fácilmente la información oficial proveniente del municipio**, refuerza la transparencia, ordena la comunicación entre diferentes unidades, ya que así aseguramos que cada pieza gráfica y/o audiovisual se ajuste a estándares técnicos profesionales.



Aspectos Generales del Sistema Gráfico Municipal

La aplicación de las normas gráficas municipales es **obligatoria** para toda comunicación institucional:

- La Oficina de Prensa y Comunicaciones, a través de su Unidad de diseño y del equipo audiovisual, es la encargada de **elaborar y supervisar** las piezas comunicacionales que se difunden en los canales digitales de la Municipalidad de Arica.
- En caso excepcional, si alguna unidad municipal cuenta con un colaborador gráfico/diseño, **debe identificarse directamente con Prensa y Comunicaciones**, para así entregar insumos ya visados.
- Esta estructura garantiza que **cada contenido respete la identidad visual establecida, mantenga coherencia con la marca municipal** y cumpla los estándares técnicos, normativos y de transparencia requeridos.

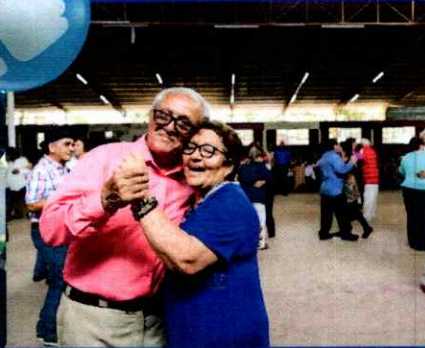


Dejamos a disposición de la comunidad funcionaria municipal:

[Ver manual gráfico](#)

[Ver fotografías oficiales](#)

[Kit Gráfico Intranet](#)



Prescindencia, Uso Institucional y Publicación de Contenidos en Periodo Electoral

NORMADO POR: Dictamen CGR E545210N24 | Instructivo CGR N°E64479/2025
| Manual de Propaganda Electoral SERVEL 2025



A. Principios Rectores

La Municipalidad de Arica debe resguardar en todo momento el principio de **prescindencia política**, asegurando **imparcialidad, transparencia y correcto uso de los recursos públicos**. Todas las funciones comunicacionales y digitales deben orientarse al servicio de la comunidad, sin influencias de carácter político-partidista ni vínculos con campañas electorales vigentes, preexistentes o futuras.



B. Uso de Redes Sociales en Periodo de Campañas Electorales

Las cuentas oficiales de la municipalidad solo pueden difundir contenido **estrictamente relacionado** con las funciones del órgano, servicios a la comunidad, información pública y acciones institucionales.



SE PROHÍBE:

- Usar las plataformas municipales para **expresar** opiniones políticas o emitir mensajes que favorezcan o perjudiquen a candidaturas, tendencias o partidos políticos.
- Atribuir logros, obras o acciones municipales a autoridades, ex-autoridades o personas individuales mediante imágenes, nombres o discursos que permitan esa asociación.
- Publicar **contenido que pueda interpretarse como propaganda electoral**, aun cuando sea de forma indirecta.
- Enlazar, etiquetar o mencionar **cuentas personales, autoridades o ex-autoridades** en las plataformas institucionales.



Puede leer el **Manual de Propaganda Electoral de SERVEL** completo:

[Ver aquí](#)

C. Protocolo Operativo de Publicación en Periodo Electoral

Durante los periodos electorales definidos por el SERVEL, **toda publicación institucional pasará por un proceso de revisión único y centralizado** administrado por la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

1) Ingreso del contenido

- Las unidades municipales entregan su información o solicitud a Prensa y Comunicaciones mediante los canales institucionales establecidos.
- Cuando corresponda material gráfico, se activa el flujo con la Unidad de Diseño.

2) Revisión de Prensa y Comunicaciones

- Se procederá a la revisión exhaustiva de aspectos gráficos, redacción y ortografía.
- Evaluación del contenido según criterios de prescindencia, probidad, pertinencia institucional y marco legal.

3) Edición o ajustes previo a la publicación en redes sociales

- Prensa y Comunicaciones realiza ajustes técnicos y comunicacionales necesarios antes de la publicación.
- La unidad municipal que solicitó la creación de material comunicacional, debe validar estos cambios.

4) Aprobación final interna

- El encargado de Prensa y Comunicaciones —o quien cuente con la subrogancia formal— autoriza la publicación.
- Para los pasos mencionados anteriormente, se canalizarán solo a través de correos electrónicos institucionales.

5) Programación y trazabilidad de las publicaciones en redes sociales

- Prensa y Comunicaciones gestiona la publicación a través de una planilla de publicaciones general interna, registra fecha y red social en la que se publicará el contenido.
- Todo registro queda almacenado como evidencia para la CGR.

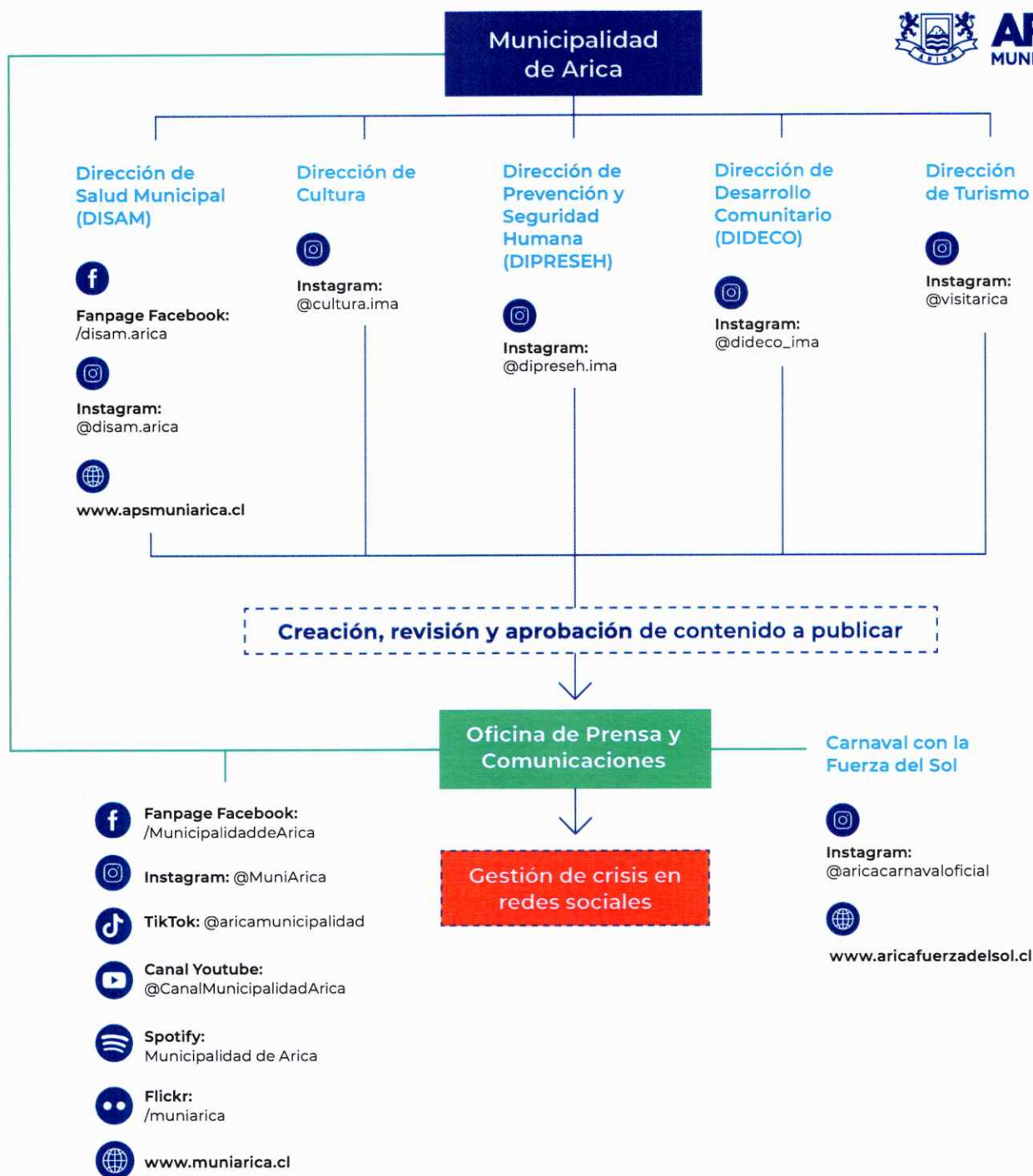


FIGURA N°3 - Modelo operativo actual de los canales digitales de la Municipalidad de Arica

D. Planificación y Trazabilidad de Contenidos en Redes Sociales

La Oficina de Prensa y Comunicaciones administra y supervisa el calendario editorial institucional, asegurando coherencia, orden y cumplimiento normativo. Durante periodos electorales, este calendario:

- Prioriza **exclusivamente contenido de carácter institucional**, evitando publicaciones que puedan generar interpretaciones políticas.
- Ajusta, aplaza o descarta contenidos que **presenten riesgo electoral**, conforme a los instructivos de Contraloría y el marco del SERVEL.
- Registra cada publicación con fecha, enlace, archivo de respaldo y trazabilidad interna, **garantizando evidencia verificable** en caso de fiscalización.
- Mantiene informes, programaciones, capturas y respaldos disponibles para revisión de Contraloría y unidades internas que lo requieran.

E. Compromiso Institucional en Periodos Electorales

En el marco de los procesos electorales y las obligaciones institucionales que nos rigen, **invitamos a toda la comunidad funcionaria a mantener un compromiso activo con los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y el SERVEL.**

El respeto a la prescindencia, la probidad y la imparcialidad en la comunicación pública es esencial para **fortalecer la confianza ciudadana**, resguardar la transparencia y asegurar que la Municipalidad de Arica continúe desarrollando su labor con integridad y servicio a la comunidad, lo anterior de manera objetiva y plenamente ajustada a la normativa vigente.



