

# PROTOCOLO DE CONVIVENCIA Y BUEN USO DE LAS REDES SOCIALES MUNICIPALES

## ▶ **Introducción:**

Las redes sociales de la municipalidad de Vitacura son una herramienta fundamental para mantener informados a nuestros vecinos y también para entregarles un medio de comunicación directa con el Municipio. Es importante que sean utilizadas con responsabilidad y respeto mutuo.

## ▶ **Objetivo:**

Establecer reglas básicas de respeto y vocabulario en los comentarios de las redes sociales.

## ▶ **Sugerencias de buen uso:**

- Las preguntas y comentarios son respondidos por personas y no robots, por lo que la respuesta puede no ser inmediata, sobre todo en horario no hábil. Además, se solicita tratarlas con respeto y también a las demás personas que comentan o preguntan en los posts.
- Es importante leer la información completa en gráficas y texto de post antes de comentar o preguntar.
- Por razones de privacidad y también de operatividad, no se entregará los nombres de las personas que contestan en redes sociales. Se trata de un equipo especializado y que está en constante comunicación con las distintas áreas Municipales.
- Las redes sociales no son el lugar para pedir ayuda de emergencia. Para eso debe contactarse con el 1403 de Seguridad Ciudadana.

## ▶ **Trabajo coordinado con Une Vitacura:**

- \* UNE Vitacura es la plataforma creada por la Municipalidad para canalizar y responder las solicitudes de los vecinos, puede descargar la aplicación en iOS o Google Play, o buscar el link en la sección de Atención al Vecino en Vitacura.cl
- Si se hace una solicitud que implique trabajos o requiera investigación o respuesta de un área específica, se derivará a UNE, y se trabajará con sus plazos.

## ▶ **Medidas a tomar:**

- Todos los comentarios que incluyan vocabulario grosero o amenazas serán eliminados, tanto en Instagram como en Facebook.
- No se responderá a tuits que incluyan vocabulario grosero o amenazas.
- No se responderán mensajes privados en ninguna de nuestras redes sociales que incluyan vocabulario grosero o amenazas.
- Entendemos que los emprendedores necesitan mostrar sus productos y tenemos espacio para esto en las historias de Instagram. Les solicitamos no usar los comentarios en los posts para promocionar sus negocios.

