



## Base de Dictámenes

Facultades CGR, instrucciones uso medios digitales de comunicación y redes sociales institucionales

<b>NÚMERO DICTAMEN</b> E545210N24	<b>FECHA DOCUMENTO</b> 27-09-2024
<b>NUEVO:</b> SI	<b>REACTIVADO:</b> NO
<b>RECONSIDERADO:</b> NO	<b>RECONSIDERADO PARCIAL:</b> NO
<b>ACLARADO:</b> NO	<b>ALTERADO:</b> NO
<b>APLICADO:</b> NO	<b>CONFIRMADO:</b> NO
<b>COMPLEMENTADO:</b> NO	<b>CARÁCTER:</b> NNN
<b>ORIGEN:</b> GABINETE CONTRALOR GENERAL	
<b>CRITERIO:</b> GENERA JURISPRUDENCIA	

### DICTAMENES RELACIONADOS

Aplica dictámenes 71422/2013, 47523/2013, 617/2021, 14953/2019, E46043/2020, 54354/2008, 15000/2012, 58624/2014, 75622/2016, 17599/2018, 24771/2011, 27930/2018, E234252/2022, E333288/2023, 43233/2015, 79472/2016, 18671/2019, 11171/2020, E21324/2020, E427468/2023, 6690/2020

Acción	Dictamen	Año
Aplica	<a href="#">071422N</a>	2013
Aplica	<a href="#">047523N</a>	2013
Aplica	<a href="#">000617N</a>	2021
Aplica	<a href="#">014953N</a>	2019
Aplica	<a href="#">E46043N</a>	2020
Aplica	<a href="#">054354N</a>	2008
Aplica	<a href="#">015000N</a>	2012

Aplica	058624N	2014
Aplica	075622N	2016
Aplica	017599N	2018
Aplica	024771N	2011
Aplica	027930N	2018
Aplica	E234252	2022
Aplica	E333288	2023
Aplica	043233N	2015
Aplica	079472N	2016
Aplica	018671N	2019
Aplica	011171N	2020
Aplica	E21324N	2020
Aplica	E427468	2023
Aplica	006690N	2020

## FUENTES LEGALES

---

POL art/6 POL art/7 POL art/8 ley 18575 art/2 ley 18575 art/3 ley 18575 art/5 ley 18575 art/7 ley 18575 art/13 ley 18575 art/19 ley 18883 art/82 lt/h POL art/13 POL art/19 num/14 ley 18575 art/52 ley 18575 art/53

## MATERIA

---

Imparte instrucciones en relación con el uso de los medios digitales de comunicación y redes sociales de carácter institucional.

## DOCUMENTO COMPLETO

---

Nº E545210 Fecha: 27-IX-2024

Esta Contraloría General, en virtud de sus facultades constitucionales y legales, ha estimado pertinente impartir instrucciones en relación con el uso de los medios digitales de comunicación y redes sociales de carácter institucional, de las entidades sujetas a su fiscalización.

### I. Aspectos generales.

Como cuestión previa, cabe señalar que todos los órganos del Estado y sus funcionarios deben someter su actuar a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, encontrándose sujetos a los principios de juridicidad y probidad, que les imponen cumplir honesta, fiel y esmeradamente, dentro de sus competencias, las tareas propias de sus funciones. Lo anterior, a fin de atender en forma eficiente las necesidades públicas a su cargo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 6º, 7º y 8º de la Carta Fundamental y 2º, 3º, 5º, 7º y 13 de la ley Nº 18.575.

Enseguida, se debe considerar que el artículo 19 de la citada ley Nº 18.575, aplicable a todos los órganos y servicios que integran la Administración del Estado, dispone que el personal que la compone estará impedido de realizar cualquier

actividad política dentro de la Administración, sea que se trate de autoridades, jefaturas o funcionarios. En armonía con esa disposición, el artículo 82, letra h), de la ley N° 18.883, que aprueba el Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales, establece una prohibición en similares términos.

En ese contexto, cabe hacer presente lo señalado por esta Contraloría General respecto al uso de 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, en el ejercicio de sus cargos o labores, dentro de las dependencias estatales o utilizando bienes institucionales, cualquier actividad de carácter político, como lo serían, de manera ejemplar, hacer proselitismo o propaganda política, promover o intervenir en campañas, participar en reuniones o proclamaciones para tales fines, asociar la actividad del organismo respectivo con determinada candidatura, tendencia o partido político, ejercer coacción sobre otros empleados o sobre los particulares con el mismo objeto y, en general, valerse de la autoridad o cargo para favorecer o perjudicar, por cualquier medio, candidaturas, tendencias o partidos políticos (aplica criterio contenido en los dictámenes N°s. 71.422, y 47.523, ambos de 2013).

Lo anterior, es sin perjuicio que, al margen del desempeño del cargo, las autoridades, jefaturas y funcionarios de la Administración del Estado pueden, en su calidad de ciudadanos, ejercer los derechos políticos consagrados en el artículo 13 de la Constitución Política de la República, pudiendo emitir libremente sus opiniones en materias políticas y realizar actividades de esa naturaleza, siempre que las desarrollen fuera de la jornada de trabajo y con recursos propios (aplica dictamen N° 617, de 2021).

Así, de conformidad con los dictámenes N°s. 14.953, de 2019, y E46043, de 2020, tratándose de una cuenta de carácter privado en una red social, perteneciente a una persona que sirve un cargo de autoridad y cuyas publicaciones no afecten la probidad administrativa, no corresponde que esta Contraloría General emita pronunciamientos, toda vez que, tales actividades quedan dentro del ámbito particular de la misma.

## II. Reglas sobre el uso de las cuentas institucionales de redes sociales.

A su vez, se debe recordar que, en materia de difusión y publicidad, el rol de las entidades públicas está condicionado a que con ello se cumplan las tareas que el ordenamiento jurídico les ha encomendado, de manera que los diversos medios de carácter institucional -tales como revistas, páginas web y redes sociales, entre otros-, sólo pueden utilizarse para dar a conocer a la comunidad información o acciones directamente relacionadas con el cumplimiento de sus funciones propias cuando resulte necesario e imprescindible difundirlas o publicitarlas, tal como se ha precisado, entre otros, en los dictámenes N°s. 54.354, de 2008; 15.000, de 2012; 58.624, de 2014; 75.622, de 2016, y 17.599, de 2018.

En esa misma línea, por ejemplo, es del caso recordar que de conformidad con el criterio contenido en el citado dictamen N°24.771, de 2011, no corresponde que se incorpore -en cualquier época y más aun tratándose de un período electoral- la imagen de la autoridad edilicia como una práctica reiterada asociada a la difusión

de las actividades municipales, puesto que ello podría significar una infracción a las normas relativas al empleo de recursos del organismo de que se trata, en beneficio personal o para fines ajenos a los institucionales.

Refuerza lo anterior, la jurisprudencia administrativa contenida, entre otros, en los dictámenes N°s. 27.930, de 2018, y E234252, de 2022, que ha señalado que, de acuerdo a las normas que regulan la administración de los bienes del Estado, estos sólo pueden emplearse para el logro de los fines del órgano público al que pertenezcan o se encuentren afectos y dentro del ámbito de sus atribuciones o, de manera excepcional y en casos calificados, en otros fines de interés general, aunque no sean los específicos de la respectiva entidad, siempre que su uso no entorpezca la marcha normal de ésta o signifique un menoscabo de la afectación principal de aquellos, ni importe una discriminación arbitraria.

Asimismo, se debe reiterar que los medios electrónicos y, en particular, las cuentas institucionales en redes sociales y las casillas asignadas a los funcionarios, sólo pueden utilizarse para los fines propios del servicio (aplica dictamen N° E333288, de 2023).

Así, no se ajusta a derecho, por ejemplo, la utilización de las cuentas en redes sociales de un órgano comunal para emitir expresiones que no digan relación con el funcionamiento institucional (aplica dictamen N° 71.422, de 2013).

#### II.1.- Sobre el bloqueo de usuarios.

Sobre el particular, esta Contraloría General ha precisado que se puede acudir al uso de tecnologías de la información para apoyar la labor administrativa, postura que encuentra su fundamento en los anotados principios de eficiencia y eficacia, transparencia y publicidad administrativa y en el debido cumplimiento de la función pública por parte de los organismos públicos, todos los cuales deben observarse al utilizar una plataforma digital como uno de sus medios de comunicación institucional (aplica el dictamen N° 43.233, de 2015).

Ahora bien, las redes sociales son herramientas digitales de comunicación social que pueden utilizar los organismos del Estado, incluidos los municipios, para dar a conocer a la colectividad usuaria de la misma hechos o acciones directamente relacionados con la consecución de sus fines y con su quehacer institucional, así como también de participación ciudadana en la gestión pública al ser de libre acceso, en cuanto a los usuarios y a las opiniones que en la respectiva plataforma abierta se expresen, cumpliendo, por cierto, las reglas y términos del referido servicio de difusión.

En dicho contexto, es necesario destacar que, conforme al criterio sostenido por este Órgano Contralor en sus dictámenes N°s. 71.422, de 2013; 79.472, de 2016; 18.671, de 2019, y 11.171, de 2020, la cuenta institucional en redes sociales de un organismo público, corresponde a un bien de dicho servicio, que debe ser utilizado para servir a los fines institucionales o para publicitar comunicaciones o hechos de interés general para toda la población acerca de algún aspecto relevante de las labores, actividades o tareas que versen acerca de su funcionamiento, en correspondencia con el derecho de los ciudadanos a conocer y ser informados de las actividades y labores desarrolladas en forma continua y permanente por los

servicios públicos, y a emitir opiniones sobre ello.

Por consiguiente, no corresponde que los organismos públicos bloqueen unilateralmente en su cuenta institucional a aquellos usuarios particulares de la respectiva plataforma virtual de comunicación social que han emitido ciertas opiniones o expresiones.

Lo anterior, de ningún modo supone que las personas puedan tratar en términos inapropiados o insultantes a las autoridades o dirigirse a los servicios públicos sin el debido respeto -como lo previene el artículo 19, N° 14, de la Carta Fundamental-, ya que ello habilita a la autoridad a no atender los requerimientos efectuados, quien además puede utilizar los mecanismos legales y judiciales que la legislación establece en caso que se considere que han existido delitos y abusos por los particulares a través de medios digitales en el ejercicio de tales prerrogativas constitucionales (aplica dictamen N°E21324, de 2020).

Por otra parte, tratándose de la cuenta privada de una persona en las redes sociales, esta Contraloría General ha señalado que no procede emitir un pronunciamiento acerca de su mantención o de la posibilidad de bloquear cuentas (aplica criterio contenido en los dictámenes N°s. 14.953, de 2019, y E46043, de 2020).

## II.2.- Sobre el uso de la herramienta de restricción de comentarios.

Al respecto, siendo la cuenta institucional en redes sociales un bien propio del respectivo organismo, corresponde a éste su administración y la determinación de cuáles herramientas contempladas en dichas redes utilizará, siempre que no se vulneren los principios constitucionales y legales, como por ejemplo, los de igualdad y de no discriminación.

En armonía con lo anterior, el dictamen N° E427468, de 2023, ha concluido que no se advierte impedimento jurídico para que los municipios -como también los demás organismos públicos- utilicen la herramienta denominada restricción de comentarios respecto de la información que publiquen en sus cuentas institucionales en redes sociales, en la medida que lo hagan observando los anotados principios.

Asimismo, tampoco se ve limitada la posibilidad de que frente a comentarios divulgados o publicados en una cuenta institucional en una red social y que se estimen inadecuados u ofensivos, se gestionen mediante la propia aplicación respectiva las pertinentes denuncias de incumplimiento de las reglas y términos del servicio, a los administradores de la misma (aplica criterio contenido en el dictamen N° 18.671, de 2019).

## III. Sobre el uso de cuentas personales de autoridades, funcionarios y servidores públicos para entrega de información institucional.

Al respecto, y dado que las cuentas institucionales son creadas por los organismos públicos, precisamente para servir de canal de comunicación con los usuarios y la ciudadanía en general, la entrega de información oficial y la obtenida en ejercicio del cargo público debe ser proporcionada por los medios institucionales (aplica

dictamen N° E21324, de 2020).

En tal sentido, y contrariamente a lo señalado en el oficio N° 6.690, de 2020, de este origen, ninguna autoridad, funcionario o servidor, se encuentra autorizado para entregar información obtenida en el ejercicio de su cargo a través de redes sociales, de forma previa a que aquella se publique por el propio servicio, ni tampoco para difundirla únicamente a través de su cuenta privada, toda vez que ello no se aviene con el principio de probidad administrativa, el cual, de acuerdo con los artículos 52 y 53 de la ley N°18.575, entre otros aspectos, exige la preeminencia del interés general sobre el particular.

Siendo ello así, las autoridades, funcionarios y servidores solo podrán replicar la información publicada por el respectivo organismo, una vez que esta sea pública o haya sido dada a conocer formalmente a través de las cuentas institucionales, sin que le asista la facultad para difundirla de manera previa o exclusiva por medio de sus cuentas personales.

En tal sentido, debe entenderse que el criterio contenido en el citado oficio N° 6.690, de 2020, de este origen, ha sido modificado por el que aquí se establece.

#### IV. Sobre enlaces y vínculos de sitios electrónicos y redes sociales institucionales con cuentas personales de autoridades y funcionarios.

Se han recibido en esta Entidad de Control diversas denuncias relativas a la vinculación que mantienen las cuentas institucionales de algunas entidades como los municipios, con las cuentas personales de sus máximas autoridades, a través de links en esos aplicativos virtuales, o en el sitio web del ente edilicio, los que redirigen a esas cuentas o casillas particulares.

En ese contexto, conforme a la normativa y jurisprudencia administrativa precedentemente citada, 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.

#### V. Cumplimiento y difusión de estas instrucciones.

En consecuencia, se instruye a todas las entidades públicas sujetas al control de esta Entidad de Fiscalización, para que, en el marco del uso de las redes sociales, adopten todas las medidas necesarias a fin de dar íntegro e inmediato cumplimiento a lo señalado, ajustando sus actuaciones en los términos indicados. Asimismo, corresponde que las autoridades y jefaturas ejerzan sus deberes de control jerárquico respecto de las actuaciones de sus subalternos, a efectos de que se ajusten a lo instruido, todo lo cual será fiscalizado por esta Contraloría General.

Finalmente, se informa que este instructivo se encuentra disponible en el sitio web [www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl), sin perjuicio de lo cual, las entidades públicas deberán asegurar su debida y oportuna publicidad.

Saluda atentamente a Ud

Saluda atentamente a su,

Dorothy Pérez Gutiérrez

Contralora General de la República (S)

---

POR EL CUIDADO Y BUEN USO  
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS