**Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén**

MUNICIPALIDAD DE BELÉN

La suscrita Secretaría del Concejo Municipal de Belén, le notifica el acuerdo tomado, en la sesión ordinaria N° 56- 2024, Artículo 8, celebrada el diecisiete de setiembre del dos mil veinticuatro y ratificada el veinticuatro de setiembre del año dos mil veinticuatro, que literalmente dice:

La Secretaría del Concejo Municipal Ana Patricia Murillo, informa que en La Gaceta 155 del viernes 23 de agosto de 2024, se publicó el acuerdo tomado en el Artículo 27 del Acta 44-2024, Reglamento de Uso de Redes Sociales de la Municipalidad de Belén.

REGLAMENTO DE USO DE REDES SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE BELEN

Considerando

I.—Que las Municipalidades de conformidad con lo previsto en el artículo 169 constitucional, administran los intereses y servicios locales, velando por la correcta aplicación de la legislación nacional en cada jurisdicción cantonal.

II.—Que las Municipalidades de conformidad con el artículo 170 Constitucional, poseen autonomía, y una de sus manifestaciones es la potestad reglamentaria, lo que permite regular entre otras materias, la prestación de servicios y su debido funcionamiento técnico y administrativo.

III.—Que de acuerdo con lo previsto en el inciso a) del artículo 4 inciso y el inciso c del artículo 13 del Código Municipal Ley 7794 del 30 de abril de 1998, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 94 del 18 de mayo de 1998 y sus reformas, corresponde a las municipalidades dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio y administrar.

IV.—Que ha existido una serie de normativa, impulsada para la utilización de los medios digitales, en función del impulso de “Gobierno Electrónico”, con el propósito de mejorarla eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas, y la Ley N° 7169, “Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico” publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 144 del 1° de agosto de 1990; y la Directriz N° 019-MP-MICITT “Sobre el desarrollo del gobierno digital del bicentenario” del 03 de setiembre de 2018.

V.—La Ley General de Control Interno del 4 de setiembre del 2002, N° 8292 y la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función, N° 8422, del 6 de octubre del 2004, establecen la necesidad del mejoramiento continuo de los mecanismos de control y de la gestión pública.

VI.—La Ley N° 4573 Código Penal, del 15 de noviembre de 1970 y sus reformas, establecen la definición de delitos informáticos y sanciones.

VII.—El desarrollo del gobierno abierto y el gobierno electrónico exige que, instituciones se encuentren debidamente interconectadas, tanto interinstitucionalmente, como en su relación con la ciudadanía.

VIII.—La Municipalidad de Belén ve con beneplácito el interés ciudadano legítimo de participar en las diferentes plataformas sociales con las que cuenta el municipio, por lo que pretende que la interacción dentro de las citadas plataformas se den dentro de un ambiente de respeto mutuo

donde todos los participantes personas con diferencias de criterio y pensamiento, sigan distintas pautas con el fin de mantener una buena convivencia, en donde se respete el tema y el objetivo

Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén

de la red social, se maneje un lenguaje de cordialidad y empatía, en donde si alguien realiza algún comentario indebido, se le debe hacer saber de manera respetuosa e igualmente si se tienen diferencias de criterio entre participantes, con el fin de evitar iniciar discusiones que generen controversia, en procura de una participación en donde se aporte ideas constructivas.

IX.—Siendo que las redes sociales forman parte del diario vivir de muchos ciudadanos e instituciones, en donde se comparte contenido y se comentan publicaciones entre muchas otras acciones, para ello se debe acatar las reglas de convivencias es redes sociales. Por tanto, El Concejo Municipal conforme a las potestades dichas acuerda emitir el:

REGLAMENTO DE USO DE REDES SOCIALES
DE LA MUNICIPALIDAD DE BELÉN

TÍTULO I
Generalidades

Artículo 1°—**Objeto del reglamento.** El presente reglamento tiene por objeto regular el uso de las redes sociales oficiales de la municipalidad mediante el establecimiento de normas de netiqueta y disposiciones de acatamiento obligatorio para todas las personas usuarias.

Artículo 2°—**Definiciones básicas.** Para efectos de este reglamento se entiende por:

1. Red social: son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información.
2. Emoticones: Son una secuencia de caracteres que expresan emociones positivas o negativas.
3. Netiqueta: Conjunto de reglas o normas básicas de comportamiento general que deben cumplirse en la comunicación e interacción de usuarios en el mundo virtual, para facilitar la convivencia en la web, por medio de la utilización de buenos modales, respeto, humanidad, tolerancia u otros valores.
4. Perfil falso: Es una cuenta abierta en cualquier sistema que permita el acceso a usuarios registrados (redes sociales, tiendas online, e-mails, etc.) y gestionada por una persona, por una máquina o por ambas con el objetivo de engañar, obtener información, generar polémica etcétera así como entender que es el perfil o página personal de alguien que no existe, como tal, en la vida real; aunque en ocasiones también puede tratarse de personas que se hacen pasar por otras.
5. Community Manager: Es el responsable/gestor de comunidades de internet, virtuales, digitales, o en línea, es quien actúa como auditor de la marca en los medios sociales. Es un puesto de trabajo dentro de la mercadotecnia en medios sociales, siendo su función ejecutar lo que los administradores o gestores de redes sociales planifican.
6. Disponibilidad laboral: Es un incentivo que se paga para que el servidor municipal permanezca con actitud expectante y permanente. Por ser inherente al puesto que ocupa debido al interés superior del servicio público.

Ante esto debe eventualmente realizar fuera de la jornada ordinaria de trabajo o en día inhábiles si así lo requiere la Municipalidad; para el cabal cumplimiento de sus fines, todo ello, conforme a sus funciones y las necesidades reales del servicio, actividad o función de que se trate.

Dirección Jurídica Municipalidad de Belén

En todos los casos en que así se establezca y se haya suscrito el contrato respectivo, el funcionario o servidor deberá mantenerse localizable.

7. Seguidores: Usuario de las redes sociales que decide seguir las publicaciones de otro usuario –persona, marca o institución– en una determinada plataforma social.

8. Bloqueo: Este usuario ya no podrá ver lo que se publica en la biografía ni etiquetar, invitarte a eventos o grupos, iniciar una conversación contigo o agregarte a su lista de amigos.

9. Eliminar: Significa que el usuario ya no podrá interactuar en la red social de la Municipalidad.

a. Reportar: Es una denuncia que se realiza a la red social sobre el uso indebido que está realizando un usuario; si este infringe normas comunitarias la plataforma puede realizar una investigación y definir si bloquea o elimina la cuenta.

b. Argot: Lenguaje especial entre personas de un mismo oficio o actividad (Real Academia Española, 2006).

Artículo 3°—Redes Sociales oficiales de la Municipalidad de Belén. La Municipalidad de Belén, tendrá actividad en distintas redes sociales, tomando en consideración al menos 4 de las más utilizadas, a saber:

1. Facebook: Municipalidad de Belén.
2. Instagram: muni_belen.
3. X Twitter: @Muni_Belen.
4. Tik Tok: @munibelen.

Artículo 4°—Alcance y ámbito de aplicación. Este reglamento se aplicará a todas las personas usuarias de las redes sociales de la Municipalidad de Belén, sean funcionarios municipales o no lo sean.

TÍTULO II Normas de netiqueta

Artículo 5°—Son normas de netiqueta las siguientes:

- a. Respeto: Tanto todos los funcionarios de la Municipalidad de Belén como los usuarios de las redes sociales institucionales deberán dirigirse a todas las personas con respeto, mostrando el lado bueno de su persona en su interacción en línea.
- b. Igualdad: Las palabras, frases o ejemplos utilizados por los funcionarios de la Municipalidad de Belén como los usuarios de las redes sociales institucionales, deberán estar excluidas de cualquier clase de discriminación, considerando que los receptores pueden ser parte de diferentes culturas, o tener ideologías y creencias diferentes.
- c. Tolerancia: Se deberá practicar la tolerancia, con cualquier persona usuaria, con que se interactúe o interrelacione de forma virtual, teniendo claro que las personas usuarias con las que interactúa de forma virtual son humanas con rasgos étnicos, religiosos, políticos y sociales diversos, con sentimientos que pueden ser lastimados u ofendidos.
- d. Buena Ortografía: Se deberá utilizar correctamente el idioma español, cuidando las debidas reglas de ortografía y asimismo se debe ser tolerante para con los mensajes recibidos con distintos errores ortográficos o gramaticales, por ello se debe evitar

Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén

- responder los mismos con sarcasmo o desprecio, en caso de ser necesario, deberá sugerir la corrección de esos errores, en forma más respetuosa posible.
- e. Claridad: Cualquier mensaje deberá estar redactado en forma clara y concisa, en función del receptor de este, tratando siempre de ser conciso en lo que se desea comunicar o expresar, evitando mensajes excesivamente extensos u omisos en donde se incluyan contenidos sin importancia.
 - f. Sencillez: Se deberá escribir el mensaje o los mensajes en forma sencilla; utilizando negrita, cursiva o comillas solamente para resaltar algún elemento del mensaje y evitando escribir en mayúsculas, debido a que al leer esto se considera como sinónimo de “gritar” y dificulta la lectura.
 - g. Lenguaje Adecuado: Se deberá velar por que se utilice un nivel de lenguaje adecuado dependiendo del contexto de interacción, haciendo una distinción del ambiente, personas a las que se dirige u otros detalles. Deberá evitar el empleo de palabras de “argot”, o letras por sonidos (como “k” por “q”), o lenguaje grosero, tratando de tener buena ortografía a su vez.
 - h. Uso de Abreviaturas: Se deberá emplear correctamente el uso de abreviaturas, siguiendo sus reglas de formación y evitando el empleo de abreviaturas que no sean convencionales y de uso del idioma español conforme al listado de abreviaturas de la Real Academia Española.
 - i. Buena Educación: Se deberá mantener estándares sociales y de educación en el comportamiento en línea al igual que los que sigue de forma presencial.
 - j. Uso de poder: Queda prohibido el abuso de poder de cualquier índole en las interrelaciones virtuales en sé que participe.
 - k. Asertividad: Se deberá ser asertivo al comunicar y defender su punto de vista, disculpando cortésmente los errores y oposición de los demás, evitando la agresividad y confrontación. En los casos de discusiones y controversias con la audiencia, nunca se debe de responder a insultos o apalabras obscenas.
 - l. Privacidad: Se deberá velar por que en la media de lo posible se respete la privacidad de terceras personas.
 - m. Derechos de autor: Está prohibido violar los derechos de cualquier persona o institución, que se encuentren protegidos por derechos de autor, patentes o cualquier otra forma distinta de propiedad intelectual, en el caso de que se realicen copias textuales se deberán incluir las fuentes correspondientes a la procedencia, y las imágenes deben ser diseños propios o con los debidos permisos otorgados para su uso libre. Razón por la cual está prohibido adjudicarse la autoría de información realizada por terceros. Se debe comprobar siempre que la información y los contenidos de terceros que se utilicen sean verídicos para evitar inconvenientes.

TITULO III.
Uso de Redes Sociales Institucionales

Artículo 6º—Son normas para el uso de redes sociales las siguientes:

Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén

1. Toda cuenta institucional creada en redes sociales deberá ser del tipo “empresarial, organización o institución” nunca como un perfil personal.
2. El manejo de toda cuenta institucional estará a cargo del Coordinador de la Unidad de Comunicación, quien es la persona capacitada para administrar y publicar contenido en las redes sociales de la institución. Las publicaciones y comentarios realizados son responsabilidad de su autor y se asemejan a cualquier otro tipo de comentario hecho fuera de las redes sociales, con responsabilidad, respeto y siguiendo la filosofía y los valores de la organización.
3. Se deberá dar respuesta a las consultas de los seguidores dentro del horario laboral de 7 de la mañana a 4 de tarde, de lunes a viernes y de existir el pago por disponibilidad laboral fuera del horario normal; deberá de brindar respuesta a las preguntas de los seguidores en un plazo máximo de un día.
4. Se deberá compartir información relevante de la institución por estos medios conforme a la planificación institucional; las unidades que soliciten el servicio deben de enviar la información a publicar con una semana de anticipación a la Unidad de comunicación.
5. El mensaje publicado debe de escribirse en lenguaje inclusivo.
6. Se debe evitar los tecnicismos que provocan confusión en el mensaje transmitido a los seguidores.
7. Cuando se haya publicado contenido impreciso o equivocado en las redes sociales, deberá ser reconocido, generando las disculpas del caso y deberá ser corregido rápidamente. Se deberá atender solucionándolo, si es necesario retirando la publicación inmediatamente para evitar problemas legales.

Artículo 7º—Prohibiciones: Sera prohibido

- a. La aceptación de publicaciones externas en el muro de las cuentas institucionales con información diferente a los intereses institucionales con el fin de proteger la imagen de la Municipalidad de Belén.
- b. La eliminación de comentarios de los seguidores o usuarios ya que podría generar malestar masivo, interpretaciones erróneas y ofensas. Se exceptúa los comentarios que trasgredan las normas básicas de comportamiento. En este sentido solo en casos en donde se dé un abuso de la plataforma se puede actuar como administrador (bloqueo del usuario).
- c. El uso de nombres falsos y comentarios anónimos en las publicaciones.
- d. Mentir a los usuarios cuando tengan sugerencias o reclamos, publicar información falsa servicios de la Municipalidad de Belén.
- e. Usar el nombre, escudo y logo, o cualquier otro distintivo de la Municipalidad de Belén con fines políticos y publicitarios, sin autorización previa.

TITULO IV.
Responsabilidades

Artículo 8º—Responsabilidades para la Unidad de Comunicación. Son responsabilidades de la Unidad las siguientes:

Dirección Jurídica Municipalidad de Belén

- a. Manejar y administrar las cuentas institucionales en redes sociales ejerciendo como Community Manager de la Municipalidad.
- b. Mantener actualizada en un período no menor a un día las redes sociales de la institución.
- c. Realizar las publicaciones de los diferentes centros de trabajo de la Municipalidad.
- d. Velar por que, al momento de publicar documentos, imágenes, audiovisuales o de cualquiera otra clase, se reconozcan los derechos de autor y de propiedad intelectual.
- e. Velar porque las imágenes que se publiquen en las redes sociales de la Municipalidad de Belén respondan a actividades netamente institucionales y de las secciones que se tienen establecidas en las redes.
- f. Velar por el uso adecuado por parte de las personas que interactúan en las redes sociales de la Municipalidad de Belén.
- g. Advertir por una única vez al usuario o a los usuarios que estén comentando o publicando en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén realizando un abuso en la plataforma, que de continuar haciendo un mal uso en la misma serán reportados, y podrán ser bloqueados en las diferentes redes sociales.
- h. Solicitar bloqueo de usuarios en casos en donde se dé un abuso en la plataforma donde se den situaciones donde:
 1. Cuando un usuario publique en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén contenido indebido, ofensivo o que no cumpla con las reglas porque ataca a las personas por sus creencias, raza, etnia, nacionalidad, religión, sexo, atentando contra el buen nombre de la Institución, de los miembros que la componen o de terceros.
 2. Cuando un usuario ofende o usa lenguaje ofensivo en los comentarios en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén.
 3. Cuando un usuario robe la identidad de alguien más famoso o no, o que utilice la cuenta que represente a una persona que no existe para comentar o publicar en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén.
 4. Cuando un usuario sea reportado por acoso, piratería, publicación de contenido violento e incitar al odio, por publicaciones en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén.
 5. Cuando un usuario pertenezca, o pretenda hacer que pertenezca a un grupo extremista y publique contenido de este en los perfiles de redes sociales de la Municipalidad de Belén.

Artículo 9º—Responsabilidades de los usuarios de redes sociales institucionales de la Municipalidad de Belén.

La persona funcionaria o no funcionaria de la Municipalidad de Belén que ingrese e interactúe a través de las distintas redes sociales de la Municipalidad deberá respetar y no denigrar a los demás, así como a sus administradores. Los comentarios realizados por miembros de la comunidad son de índole personal; por lo tanto, la persona es la única responsable de su contenido.

**Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén**

**TITULO V
De las sanciones**

Artículo 10.—Sanciones y denuncias. Para efectos del presente reglamento se establecen las siguientes sanciones y denuncias:

- a. Se eliminarán mensajes con lenguaje inapropiado o publicaciones que promuevan la discriminación, que tengan connotaciones sexuales, violentas, difamatorias, injuriosas o calumniosas, así como aquellas que ofendan, directa o indirectamente, a colaboradores o cualquier otra persona.
- b. Se eliminarán las publicaciones con contenidos que denigren la dignidad de esta y otras instituciones públicas o privadas, que impliquen injurias, calumnia y/o difamación y la publicación o envío de comentarios, imágenes, videos o enlaces que lleven a otros sitios de carácter ofensivo o ilícito.
- c. Se eliminará toda publicación que incite a la violencia en todas sus formas. Así como los perfiles falsos comprobados.
- d. Sera denunciado en redes sociales y ante las instancias judiciales correspondientes quien se arroge autoría sin ser el autor de los contenidos compartidos por la Municipalidad de Belén que sean propiedad intelectual de la institución.

**TITULO VI
Disposiciones Finales**

Artículo 11.—**Regulaciones adicionales.** Cualquier otra actuación de los miembros de la comunidad en redes sociales que vaya en contra de las relaciones respetuosos o que comprometa a la institución quedará a juicio de la Municipalidad el cómo resolverlo, utilizando criterios que la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia ha desarrollado para el tema de las tecnologías de la información y el conocimiento.

Artículo 12.—**Vigencia:** Rige a partir de su publicación definitiva en el Diario Oficial la Gaceta.

Se Acuerda por Unanimidad: En el Artículo 2. Definiciones básicas. ... 4. Perfil falso: Es una cuenta abierta en cualquier sistema que permita el acceso a usuarios registrados (redes sociales, tiendas online, e-mails, etc.) y gestionada por una persona, por una máquina o por ambas con el objetivo de engañar, obtener información, generar polémica etcétera. así como entender que es el perfil o página personal de alguien que no existe, como tal, en la vida real; aunque en ocasiones también puede tratarse de personas que se hacen pasar por otras....

Aprobar la Propuesta de Reglamento de Redes Sociales una vez realizado el cambio.

Girar instrucciones a la Secretaría del Concejo Municipal para realizar la publicación correspondiente y someter a consulta pública no vinculante, con el cambio realizado en el artículo 2 en la definición de perfil falso.

San Antonio de Belén, Heredia, 07 de agosto del 2024.—Ana Patricia Murillo Delgado, Secretaria Concejo.—1 vez.—O. C. N° 37280.—Solicitud N° 529074.—(IN2024885921).

**Dirección Jurídica
Municipalidad de Belén**

PUBLICACIONES:

-Reglamento aprobado en Sesión Ordinaria del Concejo Municipal N°44-2024, Artículo 27, llevada a cabo el 23 de julio del 2024.

Primera publicación del texto en el Diario Oficial LA Gaceta N° 155 del viernes 23 de agosto del 2024.

Reglamento aprobado en Sesión Ordinaria del Concejo Municipal N°56-2024, Artículo 8, llevada a cabo el 17 de setiembre del 2024 y ratificada el 24 de setiembre del 2024.

Segunda publicación del texto y entrada en vigencia en el diario Oficial La Gaceta N°182 del martes 1 de octubre del 2024.

-Publicación de Fe de Erratas en la Gaceta N° 201 del lunes 28 de octubre del 2024.