

Las redes sociales:

Un espacio añadido de relación con las administraciones

En nuestra actual sociedad y en la era de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es indiscutible que el uso de las redes sociales es ya una realidad más en el ámbito de la Administración Pública Española, puesto que la ciudadanía reclama nuevos canales de comunicación con las administraciones y entidades públicas, demandando rapidez e inmediatez, en el acceso y conocimiento de la actividad e información que las mismas generan y, al mismo tiempo, que sea clara y concisa en sus contenidos.

La Administración, la utiliza, por una parte, para difundir información a la ciudadanía, sobre sus competencias, actividades y servicios que presta y, por otro, como canal de escucha de las demandas y opiniones de las personas usuarias, respecto de la actuación de las Administraciones Públicas. Tampoco se puede olvidar la aspiración democrática que tiene la utilización de estos canales de comunicación recíproca, pues propicia la participación de aquella en los asuntos públicos.

Entre otras cosas, esto facilita una mayor difusión de la información y el que se pueda dar una respuesta ágil a las demandas que se produzcan en este sentido. También supone



la simplificación de trámites y la propia atención ciudadana, todo ello encaminado también a conseguir una mayor transparencia de la actuación administrativa.

No obstante, este medio, el de las redes sociales, no es el adecuado para la producción de actos administrativos con trascendencia jurídica para la ciudadanía.

Esta y otras cuestiones, hemos tenido ocasión de analizarlas en el año 2012, a través de la **queja 11/4815**, tramitada a instancia de parte, contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que abrió un canal libre y directo de comunicación para todo su vecindario, a modo de poder exponer sus quejas, ruegos y preguntas a través de Facebook, la red social, en la que nuestro reclamante nos decía que tras exponer a través de esta red social, un ruego y sugerencia sobre el uso de unas instalaciones

deportivas en este municipio, casi en estado de abandono, se le respondió de una manera, a su juicio, bastante escueta e inadecuada.

Dicho esto, borró y publicó nuevos comentarios en el “muro”, instando a que se le contestara de manera adecuada, pues al ser el utilizado un canal oficial, consideraba tener derecho a exigir una respuesta a su solicitud. Después de haber pasado alrededor de dos semanas sin tener contestación, se vetó su participación en la red social, se le prohibió la publicación de contenidos y la respuesta a cualquier comentario publicado por el administrador del perfil municipal en la red social.

Finalmente concretaba su petición en ser readmitido en la página web para poder seguir formulando de manera oficial, ruegos, preguntas y solicitudes y que se exigiera al Ayuntamiento dar una respuesta coherente a su petición.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Roquetas, se nos envió respuesta aclarando las circunstancias del caso, la información necesaria para su valoración y una copia de la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales elaborada por el citado Ayuntamiento y aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se añadía que a la fecha de emisión del informe, la persona reclamante, tenía

restituidos los permisos de escritura, por haber transcurrido los 90 días naturales durante los cuales se vetó e impidió su participación en la Red Social porque, a pesar de recordarle el obligado cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas, insistió en su actitud y ante el reiterado incumplimiento, se procedió por parte del administrador del perfil a retirarle los permisos de escritura durante el período señalado, pues quedó demostrado que, junto con otras personas usuarias del facebook municipal, había actuado de forma no constructiva, con el único objetivo de entorpecer el funcionamiento del perfil.

Por otra parte, se le había autorizado el uso de la instalación deportiva municipal que el mismo demandaba, con lo que entendimos que, finalmente, había sido satisfecha su solicitud.

No obstante, con ocasión de la tramitación de esta queja, extraemos las siguientes conclusiones:

a).- El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), impulsó la puesta en marcha de sus perfiles institucionales en las redes sociales con mayor penetración, facebook y twitter, lo que motivó la redacción de una Guía de Buenas Prácticas, aprobada por la Junta de Gobierno Local, con el fin de mantener el uso y neutralidad. (El perfil se encuentra administrado por el personal técnico del Servicio de Informática del propio Ayuntamiento).

b).- La ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones públicas tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 1 de Noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAPYAC.

Asimismo, puede relacionarse con las administraciones públicas, para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios, electrónicos, informáticos y telemáticos con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento (artículo 45, 2 de la LRJAPYAC).

c).- En lo que atañe a la posibilidad de que a través de una red social de internet se pueda iniciar un procedimiento administrativo mediante la presentación de una solicitud, que de lugar a una resolución administrativa que estime o deniegue la petición, entendemos que no es posible, por cuanto que no viene previsto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante la que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

“Las grandes comunidades virtuales permiten nuevas vías de presencia ciudadana que merecen garantías y principios que regulan las relaciones de las Administraciones y la ciudadanía. Conviene promover protocolos que regulen estos espacios de diálogo y participación.”

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural, por cuanto que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a aquella, superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

En cualquier caso, la producción de actos administrativos, solo puede realizarse a través y mediante el procedimiento administrativo que esté previsto para ello, con independencia de que, para superar las barreras de distancia y tiempo entre las personas solicitantes y la administración competente para resolver, los distintos trámites y gestiones puedan llevarse a cabo por medios electrónicos y telemáticos, siempre que se realice con los requisitos y

garantías que establece la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, para que los procedimientos así tramitados y los actos administrativos producidos en los mismos tengan validez y eficacia, en definitiva, relevancia jurídica, conforme a la normativa general o sectorial que sea de aplicación.

d).- Finalmente, queda valorar el hecho de si, tras efectuar advertencia, se puede inhabilitar a los ciudadanos y ciudadanas, de forma temporal, por la administración técnica del perfil, la capacidad de publicar mensajes, medida que se impuso a nuestro reclamante, por plazo de 90 días naturales.

Analizado el Código de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobado por el Ayuntamiento, observamos no se incluyen las consecuencias que para la ciudadanía, pueden derivarse de su incumplimiento, como la medida de inhabilitación temporal de la capacidad de publicar mensajes por determinado plazo.

Nos pronunciamos ante el Ayuntamiento implicado, en el sentido de que dada la aún ausencia de normativa expresa que, en el seno de la Administración Pública, regule el acceso y participación de ésta en las Redes Sociales, mas allá de las normas de conducta que se asumen y se aceptan al usar la red social de que se trate, la medida que se adoptó con el interesado, obviamente de carácter restrictivo, como consecuencia del no respeto o incumplimiento del Código de Buenas Prácticas, u otras que de la misma

naturaleza pudieran adoptarse, debería ser contemplada en la propia Guía.

No tiene sentido, incorporar el Ayuntamiento a facebook para facilitar la participación, la información etc., de toda la ciudadanía, aprobando incluso una Guía de Buenas Prácticas para su regulación y adoptar una medida excluyente no prevista en la misma.

El hecho de que no se trate de un procedimiento administrativo reglado, no puede obviar que cuando una Administración se relaciona con la ciudadanía, cualquiera que sea en el ámbito en el que actúe, siempre, y necesariamente, lo ha de hacer sometida al derecho y, en el caso que nos ocupa, entendimos que el Ayuntamiento debía someterse, entre otros, a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad, buena fe y confianza legítima en el actuar de la Administración.

Ello aconseja que las reglas del uso de las redes sociales sean establecidas y conocidas de antemano por los usuarios y usuarias de estas webs municipales, así como las consecuencias que pueden acarrear su inobservancia o incumplimiento.

Así formulamos Sugerencia, en orden a que en la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, se incluya la advertencia de cancelación del acceso, servicio y contenidos, que de manera temporal pueda acordarse, como consecuencia de

la inobservancia o incumplimiento de la Guía referida, debiéndose regular también, el procedimiento que se acuerde para la imposición de estas medidas.

También sugerimos que se le de a esta nueva regulación, la más amplia difusión, garantizándose en concreto, su publicidad, entre otros medios, a través de las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa el Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería).

A esta fecha, el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, a contestado a nuestra Resolución aceptando plenamente la misma; así la Guía de Buenas Prácticas ha sido modificada en el sentido recomendado, habiéndosele dado la correspondiente difusión y publicidad en las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa este Ayuntamiento.

(Ver Sección 7ª. Apartado 5)