

Uso y abuso de las redes sociales por las entidades locales

68

*En el mundo en que vivimos **las redes sociales se han convertido en un instrumento imprescindible para la comunicación, la divulgación y el establecimiento de relaciones.***

Ninguna persona, grupo, asociación o empresa puede obviar el uso de las redes sociales si quiere mantener un nivel alto de relación con su entorno social o profesional. Y esto es igualmente predecible de las administraciones públicas. Aunque es cierto que para una administración pública no es imprescindible tener o hacer uso de las redes sociales para desempeñar las funciones que tiene encomendadas, lo cierto es que **en el mundo actual tan importante es hacer como comunicar lo que se hace.**

Pero no se trata solo de utilizar las redes sociales como canales unidireccionales a través de los cua-

les comunicar o divulgar la acción administrativa, estas redes tienen también la virtualidad de servir como **cauces de relación entre las administraciones y la ciudadanía** e incluso pueden convertirse en portales de acceso al ámbito administrativo y ser un medio válido para el ejercicio de derechos por la ciudadanía y para la realización de actos administrativos por las administraciones públicas.

Esto supone que **las redes sociales tienen la potencialidad de llegar a convertirse en parte de los sistemas que conforman la nueva administración electrónica** y dejar de ser meros instrumentos de comunicación o divulgación de la acción de los poderes públicos.

Para ello, considera esta Institución que no basta con que una administración decida dar esta finalidad o este uso a las redes sociales, sino que es



necesario que previamente regule esta posibilidad mediante una norma en la que deben definirse todos los extremos obligatorios para ofrecer la necesaria seguridad jurídica que requiere el derecho administrativo.

En este sentido, **consideramos necesario que, antes de utilizar las redes sociales, las administraciones públicas aprueben una norma** en la que se regule qué redes sociales van a ser utilizadas; cual va ser la finalidad para la que van a ser utilizadas; quienes están habilitados par hacer uso de las mismas; y cuales van a ser las consecuencias

jurídicas y administrativas de las actuaciones realizadas a través de las redes sociales.

Una premisa o un requisito previo que comprobamos, con preocupación, que no se está respetando por parte de algunas administraciones públicas y particularmente por algunas entidades locales.

De hecho, una cuestión que viene suscitando nuestra preocupación es la **falta de regulación del uso por las entidades locales, especialmente los Ayuntamientos, de las redes sociales** para todo tipo de fines, no solo puramente informativos,

sino en ocasiones como vía de inicio para procedimientos administrativos de toda índole.

A este respecto del uso de las redes sociales, uno de los principales problemas se produce por la **falta de claridad sobre el carácter público o privado** de dichas redes, lo que induce con frecuencia a la confusión de la ciudadanía que no tiene claro si lo que aparece en una red social es una información pública, sujeta a las normas que regulan la actuación de las administraciones públicas o, por el contrario, es el resultado del uso por alguna persona de relevancia pública de sus redes sociales privadas, lo que lo excluiría del control administrativo.

Un ejemplo de lo que estamos comentando lo encontramos en la [queja 24/2492](#) en la que pudimos comprobar las consecuencias que se derivan de una falta de regulación del uso de las redes sociales por parte de un Ayuntamiento.

Creemos que este caso ejemplifica bien uno de los problemas generados por la falta de regulación de las redes sociales por parte de las Entidades Locales: la confusión entre redes públicas y privadas, aunque no es el único, ni siquiera el más relevante, porque aun nos causa más preocupación la práctica, cada vez más común, de **utilizar estas redes sociales o aplicaciones informáticas para relacionarse con la ciudadanía**, no sólo a título informativo o a efectos de comunicación de cuestiones de interés municipal, sino como vía para el ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía, como forma de inicio de procedimientos administrativos o para la comunicación de resoluciones administrativas.

Creemos que los beneficios que reportan estas redes sociales y estas aplicaciones como forma de agilizar la actuación administrativa y mejorar la comunicación con la ciudadanía, no debe llevarnos a olvidar la **necesidad de respetar las formalidades del derecho administrativo**, ya que las mismas no obedecen a meros caprichos del legislador sino que son el medio para garantizar debidamente los derechos de las personas administradas y salvaguardar el interés público en la acción administrativa.

No pedimos que se suprima el uso de las redes sociales o las aplicaciones informáticas por parte de las Administraciones públicas, lo único que pedimos es una adecuada regulación de las mismas y la debida publicación de dichas normas.