

Número de queja: 25018986

Se ha recibido escrito de ese ayuntamiento, referido a la queja arriba indicada, y una vez estudiado el mismo procede realizar las siguientes:

Consideraciones

1.- Ante todo, esta institución pone de manifiesto, por las quejas que viene recibiendo en relación con el uso de las redes por la Administración local, que éstas se están revelando como un potente instrumento de relación entre la Administración y la ciudadanía. A diferencia de los medios tradicionales donde los mensajes son unidireccionales, las redes se han consolidado como una fuente directa de información municipal para el ciudadano y los medios de comunicación social y, al tiempo, instrumento de participación ciudadana.

2.- Ahora bien, el gran despliegue de la presencia institucional en las redes que se ha producido en los últimos años no ha venido acompañado de una regulación general sobre las mismas. La normativa básica estatal, así como la autonómica de desarrollo en materia de régimen local en Castilla y León, aún no aluden al fenómeno de las redes sociales, y así son numerosas las entidades locales que vienen utilizando dichas redes sin la existencia de ninguna previsión que dé soporte a su uso, más allá de la referencia que recoge el artículo 70.bis.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, sobre la obligación de los municipios de impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos.

Dicha ausencia de regulación puede provocar disfunciones en su gestión y controversia en relación con el uso que el equipo de gobierno hace de las mismas.

3.- A juicio de esta institución, y en tanto que no haya una regulación estatal o autonómica sobre la materia, se hace necesario que ese ayuntamiento adopte un reglamento que determine las normas de gestión de las redes, garantizando en todo caso que el uso de éstas tenga por objeto difundir información veraz de servicio público y no sea instrumento partidista que pueda vulnerar los derechos de participación política de los miembros de la corporación.

Además, el uso de las redes como medio de difusión de ideas y de información tendrá que tener en cuenta los pronunciamientos jurisprudenciales y del Tribunal Constitucional en relación con la protección de los derechos a la información, expresión, honor, intimidad e imagen. Se debe velar por un uso responsable de las redes y evitar comentarios injuriosos o que contengan datos personales o vulneren derechos de propiedad intelectual en los términos que se prevén en las normas de uso de cada red social.

4.- Por cuanto se refiere a la publicación de las actividades que realiza ese ayuntamiento, se ha de tener en cuenta que dichas publicaciones han de ser meramente informativas y que no pueden tener como objeto destacar los logros de gestión o los objetivos alcanzados por el equipo de gobierno de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional. Norma que resulta de aplicación a la información difundida a través de los perfiles institucionales de los ayuntamientos, en línea con la Sentencia 83/2018 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha.

Tal y como recoge la exposición de motivos de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, la dualidad entre la naturaleza política y ejecutiva de la acción gubernamental debe mantenerse en esferas comunicativas separadas. La valoración, el juicio y la información de carácter político tienen sus propios cauces y no deben mezclarse con la actividad comunicativa que, ordenada y orientada a la difusión de un mensaje común,

emprende la Administración para dar a conocer a los ciudadanos los servicios que presta y las actividades que desarrolla.

Así pues, ese ayuntamiento ha de ser extremadamente cuidadoso en las publicaciones que realiza en las redes sociales a través del perfil institucional, procurando que éstas guarden un tono adecuado y no caigan en opiniones personales o de carácter partidista, máxime cuando los aludidos no disponen de los mismos medios que el equipo de gobierno para poder rebatir aquellas publicaciones que les mencionan y sobre las que discrepan.

En todo caso, debe tenerse presente que la publicidad y comunicación institucional deben estar al estricto servicio de las necesidades e intereses de los ciudadanos, facilitar el ejercicio de sus derechos y promover el cumplimiento de sus deberes.

Decisión

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 28 y 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se ha resuelto formular a ese ayuntamiento las siguientes:

RECOMENDACIONES

- 1.- Que se aprueben con carácter reglamentario unas normas reguladoras del uso de los perfiles institucionales de ese ayuntamiento en las redes sociales que velen por que las publicaciones que realice tengan por objeto difundir informaciones veraces y de servicio público desde el rigor y la neutralidad política.**
- 2.- Que la gestión que se realice de los perfiles institucionales del ayuntamiento en las distintas redes sociales se ajuste a las normas reguladoras que se aprueben.**

Se agradece de antemano su colaboración y se solicita, de conformidad con el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, que, a la mayor brevedad posible, comunique si acepta o no las Recomendaciones formuladas, indicando en este último supuesto las razones en que funde su negativa.

Le saluda muy atentamente,

Ángel Gabilondo Pujol
Defensor del Pueblo