

# **PARTICIPACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN REDES SOCIALES**

por Salvador LEAL GONZÁLEZ

## Introducción

Internet se está desarrollando más que como un medio más de comunicación, como un espacio adicional del actuar humano. Si bien existen muchas características por detallar, el actuar que los usuarios de Internet tenemos en línea con nuestras identidades virtuales y la forma en la que actuamos lejos del teclado de una computadora, comienzan a confluir. ¿Cuáles son los retos que esta nueva realidad nos plantea en el ámbito gubernamental?

El presente ensayo se enfoca en las conversaciones que ocurren en blogs, sitios de redes sociales e Internet en general, cuando los protagonistas son funcionarios públicos.

## Definiciones

A lo largo de este texto utilizaré tres palabras o conceptos que considero apropiado definir desde un principio. La primera de ellas es “Gobierno”, refiriéndose a la estructura el Estado que detenta el poder público; aunque las responsabilidades de los organismos que pertenecen a un gobierno estatal pudieran diferir de aquellas que tienen instituciones de un gobierno municipal o federal, para efectos de este documento se utilizará “Gobierno” indistintamente para hablar del local, estatal o federal. No habrá tampoco distinción entre poderes, por lo que las instituciones gubernamentales a las que se hacen referencias pudieran formar parte del poder Ejecutivo, el Legislativo o el Judicial.

El siguiente concepto es el de “ciudadanía digital”. Si bien se pudiera entender como el conjunto de normas de conducta relativas al uso de la tecnología, en el contexto de este ensayo se referirá a aquellas personas que conviven en sociedad utilizando cierta cantidad de tecnologías de la información, es decir, quienes hacen uso de blogs, redes sociales u otros similares a los que se continúa llamando “medios de comunicación alternativos”.

Finalmente, el tercer concepto se refiere a “servidor o funcionario público”, en donde me refiero a todo aquel que cumple dos características. La primera de ellas se encuentra definida en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en donde se delimita a los servidores públicos como aquellos “representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión, en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal o en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía”. La segunda característica, es que los funcionarios públicos a los que me refiero en este documento no son de alto perfil sino los considerados en la Administración Pública como Mandos Medios y Operativos.

Esta distinción se hace debido a que el perfil de los mandos de alto nivel de las distintas estructuras de Gobierno pudieran requerir de un análisis adicional que incluyera una estrategia específica de comunicación a lograr mediante el acercamiento a la ciudadanía a través del uso de redes sociales.

#### Redes sociales y funcionarios públicos

Las personas tienen nuevas capacidades de comunicación en línea. La aparición de blogs y redes sociales como Twitter y Facebook, permiten una mayor comunicación entre individuos y ya es un fenómeno constante que lo que dice una persona o un grupo de personas sobre algún tema, adquiere relevancia al tener eco gracias a estas herramientas. Aquellos que tienen acceso a una computadora tienen una nueva capacidad de comunicación y de poder influir en las ideas de otros gracias a Internet. Sin embargo, en el caso de los funcionarios públicos, esta nueva capacidad también involucra una nueva responsabilidad.

Las instituciones gubernamentales realizan un monitoreo constante de las cosas que se dicen sobre ellas en los medios de comunicación tradicionales. Sin embargo, la existencia de blogs y sitios de redes sociales plantean un reto

comunicacional importante, pues el hecho de que estén al alcance de cualquier persona con conocimientos de navegación por Internet, provoca que la única censura de la que adolecen los temas de estas publicaciones es la que el propio usuario se impone al redactar sus ideas.

La censura dentro de la información vertida en los blogs cobra especial importancia cuando el contenido no se limita a los datos personales del individuo sino que también hace referencia a movimientos sociales que lo afectan como miembro de una comunidad. Estos movimientos pueden ir desde elecciones políticas, marchas de protesta y referéndums, hasta atentados terroristas y golpes de estado, en donde los ciudadanos digitales tienen la oportunidad de dar su muy particular visión de los hechos con datos que los medios de comunicación tradicionales no pueden o no encuentran conveniente dar a conocer. La ausencia de censura en blogs y redes sociales, así como la dinámica comunicacional propia de Internet, se relaciona directamente con el concepto de democratización de la comunicación y el acceso a la información.

¿Qué hacer? El Gobierno se ve atrapado entre dos frentes: por un lado, la ciudadanía que comenta las acciones gubernamentales y cuyos comentarios y conversaciones se ven multiplicadas gracias a las redes sociales, y por el otro, la presencia de otros individuos que, además de ser ciudadanos y usuarios de redes sociales, son funcionarios públicos. Los funcionarios públicos, como cualquier otra persona, también emite sus opiniones en sitios de Internet o redes sociales y puede debilitar la imagen que la institución gubernamental ha tardado e invertido en mantener si sus comentarios son replicados por una cantidad suficiente de personas.

El Gobierno, al igual que hacen muchas empresas privadas con sus empleados, debe comenzar a fomentar el entendimiento de las redes sociales y su uso institucional correcto. No basta con emitir algún tipo de código que limite la participación de los funcionarios públicos en las redes sociales, lo que se debe buscar es la generación de lineamientos que acepten el hecho de que los funcionarios públicos también son ciudadanos digitales, usuarios de sitios de Internet y redes sociales que además de compartir ideas y vivencias mediante

esta vía, son profesionales que trabajan al servicio del Gobierno y como tal, tienen obligaciones adicionales que no desaparecen al hacer uso de los medios de comunicación.

Al reconocer y fomentar a los funcionarios como usuarios activos de Internet y permitirles el uso de redes sociales, el Gobierno tendrá un grupo de aliados reaccionando ante una serie de conversaciones comenzadas por los ciudadanos. La generación de lineamientos específicos para funcionarios públicos es crucial para la creación de un ambiente que le de confianza a los funcionarios públicos a participar en las conversaciones que se dan en las redes sociales y que involucran a diversas instituciones gubernamentales.

El caso más avanzado en la creación de guías para los servidores públicos que se involucran en medios de comunicación alternativos se da en el gobierno del Reino Unido, en donde la Oficina del Gabinete emitió en 2008 una serie de “Principios de la participación en línea” que establecen lo siguiente:

Divulgar su posición como representante de su departamento o agencia a menos que existan circunstancias excepcionales, tales como una amenaza potencial a la seguridad personal. Nunca proporcione datos personales como dirección y números de teléfono.

Recuerde siempre que participar en línea tiene como resultado que sus comentarios estén permanentemente disponibles y dispuestos a ser retomado por otros medios. Permanezca dentro del marco legal y sea consciente de que pueden aplicar las leyes de libelo, difamación, derechos de autor y de protección de datos. Esto significa que no se debe revelar información, realizar compromisos o participar en actividades en nombre del Gobierno a menos que esté autorizado para hacerlo.

Tenga en cuenta que esto puede atraer el interés de los medios de comunicación en usted como individuo, así que proceda con precaución tanto si usted está participando como funcionario o a título personal. Si usted tiene alguna duda, siga el consejo de su superior jerárquico.

Ser creíble

Ser precisa, imparcial, exhaustiva y transparente.

Sea consistente

Fomente la crítica constructiva y la deliberación. Sea cordial, honesto y profesional en todo momento.

Responder

Al conocer mejor, compartir su información.

Sea integrado

Siempre que sea posible, alinear su participación en línea con las comunicaciones en medios de comunicación tradicionales.

Sea un funcionario

Recuerde que usted es un embajador de su organización. Siempre que sea posible, divulgar su posición como representante de su departamento o agencia.

Para el caso de México, no existen lineamientos que ordenen la participación en redes sociales por parte de funcionarios públicos. Sin embargo, existen algunos textos que regulan el actuar general de éstos que podrían servir como sustento legal para la generación de guías de comportamiento.

El primero de ellos se da dentro de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (LRASP) publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002.

La LRASP tiene como antecedente inmediato la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, publicada el 31 de diciembre de 1982 y que sigue vigente en lo relativo al juicio político y la declaración de procedencia (antiguo juicio de desafuero) así como para los procedimientos administrativos disciplinarios de responsabilidades que se instruyen actualmente a servidores públicos del Distrito Federal.

En su artículo 7, la LRASP establece lo siguiente:

Artículo 7.- Será responsabilidad de los sujetos de la Ley ajustarse, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, a las obligaciones previstas en ésta, a fin de salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen en el servicio público.

Genéricamente, este artículo conceptualiza la responsabilidad administrativa de los servidores públicos que es diversa a la política, la penal y la civil. Responsabilidad administrativa es aquella a que se hace merecedor cualquier servidor público que incumple con las disposiciones normativas tanto generales como lo son la Constitución Política Federal, las leyes federales y en su caso, las orgánicas, reglamentos internos y manuales de organización, de cada dependencia o entidad pública.

Dentro de la misma Ley, el artículo 8 indica:

Artículo 8.- Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:

(...)

VI.- Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éste;

En el artículo 48 de la LRASP se indica que cada dependencia establecerá acciones para delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de su cargo. Finalmente, el artículo 49 de la Ley marca la emisión de un Código de Ética con reglas claras para los servidores públicos.

Relacionado con este último artículo, el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal fue publicado en el Diario Oficial el 31 de julio de 2002 mediante un Oficio-Circular que incluye el siguiente texto:

Al asumir su cargo, el servidor público manifiesta su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la sociedad, adquiriendo al

mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se refleja en la satisfacción de las necesidades colectivas. El servicio público implica responsabilidades que derivan de las funciones inherentes al cargo que se desempeña.

Cada uno de ellos se enfrenta día a día con la toma de decisiones a menudo complejas, en las que está en juego el bienestar de la sociedad. Los servidores públicos, como individuos libres, tienen la capacidad para elegir y optar en el ejercicio de sus funciones, entre lo que es deseable para la colectividad y aquello que puede resultar dañino para la misma.

Por ello, la ética del servidor público se convierte en un elemento indispensable para atender de mejor manera las demandas sociales en un régimen democrático y, en consecuencia, resulta trascendente que la Administración Pública Federal cuente con un Código de Ética que oriente el desempeño de los servidores públicos hacia lo que es benéfico para la sociedad.

Estos extractos, tanto de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos como del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, pudieran funcionar de base jurídica para el establecimiento de lineamientos que le permitan un actuar responsable al funcionario público mexicano en sitios de Internet y redes sociales.

### Conclusión

Cabe resaltar que pese a que varios teóricos de la comunicación pugnaban en la década de los setenta y los ochenta por una apertura informativa que proviniera de un esfuerzo gubernamental para diseñar políticas de democratización de las comunicaciones, la democratización y la libertad de información existente en Internet y ejercida a través de los blogs y sitios de redes sociales, fue el resultado de adelantos tecnológicos que pusieron al alcance de cualquier usuario la posibilidad de publicar sus ideas en un espacio público, antes que la de una voluntad política del Gobierno de generar tal democratización.

Sin embargo, corresponde al mismo Gobierno el fomentar un uso responsable de dichas herramientas entre los funcionarios públicos. Hacerlo a través de

lineamientos claros que le permitan entrar efectivamente en las conversaciones que se dan entre los ciudadanos digitales y los funcionarios permitirá una mejora de la comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos.

### Bibliografía

Código de ética de los servidores públicos de la Administración Pública Federal. Diario Oficial. 31 de julio de 2002.

Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Diario Oficial de la Federación. 13 de marzo de 2002.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Diario Oficial de la Federación. 31 de diciembre de 1982.

Güemez, A.M. (2003) "Gobierno electrónico ¿sinónimo de buen gobierno? Una aproximación a la luz de las experiencias internacionales y los esfuerzos de México". Revista Prospectiva no. 25 noviembre.

Participation online. Guidance for civil servants. Civil Service. Cabinet Office. United Kingdom. Junio 2008.  
(<http://www.civilservice.gov.uk/about/resources/participation-online.aspx>)

Roncagliolo, R., Ávila, L. (1982) "Las políticas nacionales de comunicación en América Latina: perspectivas analíticas y experiencias democráticas". Ponencia presentada en la reunión sobre El Estado y la Industria Cultural en América Latina.