

**Pontificia Universidad Católica del Perú**

**Facultad de Derecho**



**Programa de Segunda Especialidad en Derecho Público y Buen Gobierno**

**Regulación del Uso de las Redes Sociales en la Administración Pública**

**Trabajo Académico para optar por el título de Segunda Especialidad en Derecho  
Público y Buen Gobierno**

**AUTOR**

Jackeline Paola Otero Valencia

**ASESOR:**

Hugo Andrés León Manco

**CÓDIGO DEL ALUMNO:**

20048169

**2020**

## RESUMEN

El presente trabajo ha sido elaborado en atención a que el uso de las redes sociales por parte de la Administración Pública contribuye al Buen Gobierno; dado que, permite impulsar la transparencia y brindar mayor legitimidad a las instituciones y funcionarios que la conforman. Asimismo, está relacionada con la rendición de cuentas y su fomento para una mayor participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, en el que las redes sociales sirven como foro público digital para que se genere un acercamiento entre Estado y ciudadano. Sin embargo, la falta de regulación en el uso de redes sociales por parte de la Administración Pública conlleva a que se generen determinados riesgos, como es el caso en que, un servidor público utiliza su red social personal para compartir información relacionada con el ejercicio de sus funciones, generando un desorden y decantando en vulneración a derechos fundamentales; tales como, los derechos a libertad de información y expresión. Por otro lado, cómo en situaciones de emergencia, similar a la que estamos enfrentando a consecuencia de una pandemia, tanto las instituciones públicas y los funcionarios han recurrido al uso de las redes sociales, a efectos de publicar información sobre asuntos de interés público, con la finalidad de que la población conozca en tiempo real, el actuar de la administración pública y los diversos funcionarios que la representan. En consecuencia, debido al auge e incremento de las actividades por parte de la Administración Pública en las redes sociales, en el presente trabajo se plantea establecer su regulación y desarrollo de políticas que permitirán estandarizar la actuación de todas las entidades del Estado; así como, de los funcionarios públicos que la conforman.

## ÍNDICE ANÁLITICO

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	DESARROLLO DE LOS CAPÍTULOS .....	6
2.1.1.	PRIMER CAPÍTULO: LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LAS REDES SOCIALES .....	6
2.1.1	¿Qué plataformas utiliza la Administración Pública?.....	7
2.1.2.	Contenido de las publicaciones e información que proporciona al ciudadano ....	7
2.1.3.	Las redes sociales y su relación con los derechos a la libertad de información, expresión y participación .....	8
2.1.4.	Uso de las redes sociales por parte de los funcionarios públicos .....	10
2.2.	SEGUNDO CAPÍTULO: ANÁLISIS DE LA REGULACIÓN DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....	12
2.2.1.	Las redes sociales y su relación con los Principios de Buen Gobierno .....	12
2.2.2.	Necesidad de establecer políticas y normativa para fortalecer la transparencia en la información y su máxima divulgación .....	18
2.2.3.	Lineamientos propuestos para su marco regulatorio .....	20
2.3.	TERCER CAPÍTULO: CONTRIBUCIÓN PARA GENERAR NUEVOS ESPACIOS PÚBLICOS DE INTERACCIÓN ENTRE CIUDADANÍA E INSTITUCIONES PÚBLICAS .....	22
2.3.1.	Las redes sociales como herramientas de acercamiento entre Estado-Ciudadano .....	22
2.3.2.	El impulso de la transparencia mediante el uso de redes sociales como instrumento para reducir los niveles de corrupción actuales.....	26
3.	CONCLUSIONES .....	27
4.	BIBLIOGRAFÍA .....	28

## 1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo guarda relación con el Expediente N° 00442-2017-PA/TC, el cual versa sobre si los funcionarios públicos podrían bloquear desde sus cuentas personales de sus redes sociales a ciudadanos; a pesar de que, el servidor público las emplee para difundir información relacionada con el ejercicio de sus funciones, identifiqué que lo relevante no debería ser cuándo se crea la cuenta, sino el uso que le da el funcionario. Por tanto, si éste decide voluntariamente decide propagar información concerniente al desempeño de sus funciones, con ello establece un canal de comunicación entre un función público y la ciudadanía; por lo que, el acceso por parte de la población debería ser protegido a nivel constitucional.

Sobre el particular, las redes sociales se convierten en un mecanismo de acceso a la información en tiempo real por parte de la población; por lo que, se convierten en fuentes de información e interacción tanto entre las entidades como en los actores públicos con la ciudadanía, en el que confluyen los derechos a la libertad de expresión, acceso a la información y participación. Sin embargo, este canal de comunicación se distorsiona cuando una autoridad, en el ejercicio de sus funciones, utiliza una cuenta de red social personal para comunicar la realización de actividades de carácter institucional o comparte información de asuntos de interés público. Por ende, la falta de regulación en el uso de redes sociales por parte de la Administración Pública conlleva a que se generen determinados riesgos, como el caso que fue materia de mi informe.

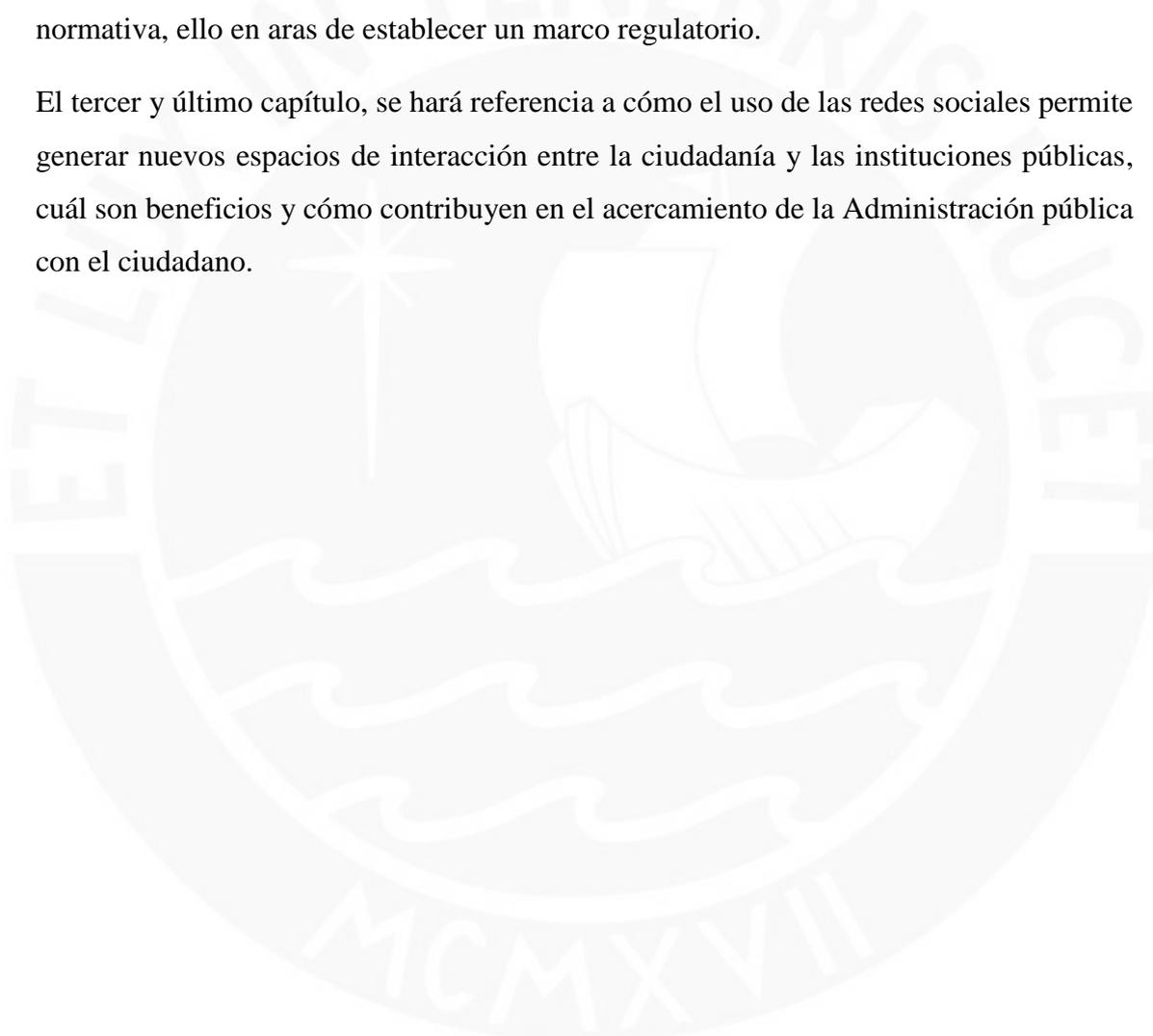
En esa misma línea, cómo en situaciones de emergencia, como puede ser una pandemia, tanto las instituciones públicas y los funcionarios han recurrido al uso de las redes sociales, a efectos de publicar información sobre asuntos de interés público, con la finalidad de que la población conozca en tiempo real, el actuar de la administración pública y los diversos funcionarios que la representan.

En ese sentido, en el presente trabajo se analizarán las formas de actuación por parte de la Administración Pública en las redes sociales. Con ello, se propone establecer su regulación y desarrollo de políticas que permitan estandarizar la actuación de todas las entidades del Estado; así como de los funcionarios públicos que la conforman. De esta manera, se planteará cómo el uso de las redes sociales por parte de la Administración Pública contribuye el Buen Gobierno.

Corresponde señalar que, el trabajo ha sido dividido en tres capítulos. En el primero, queremos hacer referencia a la actuación de la Administración Pública en la redes sociales; asimismo, su relación con los derechos a la información, expresión y participación.

En el segundo capítulo, se plantea efectuar un análisis de la regulación del uso de las redes sociales por parte de la Administración Pública; así como su contribución a los principios de Buen Gobierno. De esta manera, se desarrollará la necesidad de contar con políticas y normativa, ello en aras de establecer un marco regulatorio.

El tercer y último capítulo, se hará referencia a cómo el uso de las redes sociales permite generar nuevos espacios de interacción entre la ciudadanía y las instituciones públicas, cuál son beneficios y cómo contribuyen en el acercamiento de la Administración pública con el ciudadano.



## **2. DESARROLLO DE LOS CAPÍTULOS**

### **2.1.1. PRIMER CAPÍTULO: LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LAS REDES SOCIALES**

Para realizar un correcto análisis de las formas de actuación del Estado a través del uso de las redes sociales, resulta necesario esbozar el concepto de red social; por lo que, de acuerdo con Boyd y Ellison “una red social se define como un servicio que permite a los individuos (1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, (2) articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y (3) ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema” (2007: 211).

Nuestro país no está distanciado del uso de las tecnologías de la información y de los nuevos medios de comunicación digital, que en la actualidad han resultado en una herramienta no solo con fines de recreo u ocio; sino al mismo tiempo, en instrumentos para la transmisión de información de interés público a la población por parte del Estado.

En ese sentido, se presenta una variedad de plataformas digitales que comparten una finalidad común que es compartir información. Por consiguiente, las redes sociales facilitan el acercamiento del Estado con la ciudadanía. Como se menciona en “Manual de estilo de redes sociales del Poder Ejecutivo” (en adelante, “Manual”), aprobado mediante Resolución de Secretaria de Comunicación Social N° 01-2019-PCM-SCS, “Las redes sociales ofrecen nuevas posibilidades de atención, integración y comunicación. No solo permite que la ciudadanía se exprese con libertad y genere contenidos, sino también que la administración pública responda sus consultas o dudas y comparta información fiable, útil y de interés” (PCM 2019: 8).

En ese sentido, resulta evidente que tanto las instituciones públicas y los funcionarios (en particular los titulares de las entidades públicas, como son los Ministerios) han usado las redes sociales, a efectos de publicar información sobre asuntos de interés público, con la finalidad de que la población conozca en tiempo real, el actuar de la administración pública y de los titulares de las diversas entidades. Asimismo, a nivel político el uso de las redes sociales adquiere mayor relevancia cuando se está en época de elecciones, pues diversos parlamentarios son asiduos usuarios de las redes sociales, para obtener mayor aceptación y respaldo de la población.

### **2.1.1 ¿Qué plataformas utiliza la Administración Pública?**

Como se ha mencionado en el apartado precedente, la incorporación de las redes sociales por parte del Estado indefectiblemente está asociado a la utilización de diversas plataformas digitales, entre las que destacan Twitter, Facebook, Instagram YouTube, las cuales han sido adoptadas por el Ejecutivo y demás instituciones del Estado<sup>1</sup>, siendo cada vez más recurrente su uso. Ello ha cobrado gran relevancia en nuestra realidad nacional a consecuencia de la pandemia COVID-19, siendo un tema de interés nacional la información que provenga de las instituciones y sus respectivos funcionarios, en el que las redes sociales han adquirido mayor protagonismo, pues la Administración Pública se ha servido de la variedad de redes sociales para comunicar e informar a la población la realización de sus actividades.

Al respecto, algunos autores destacan su utilidad; puesto que, “las interacciones con la ciudadanía se pueden ver transformadas de una manera notable. Por un lado, las redes sociales digitales canalizan una mejora de la transparencia de las administraciones públicas en la medida que los ciudadanos pueden incorporar directamente asuntos a la agenda pública” (Criado y Rojas 2012: 5).

### **2.1.2. Contenido de las publicaciones e información que proporciona al ciudadano**

Como se ha mencionado, las redes sociales se han transformado en una activa herramienta de comunicación para la administración pública, cuyo impacto ha sido significativo, sobre todo en la forma en que las diversas instituciones del Estado interactúan con los ciudadanos. Cabe señalar que, ello no solo implica que las entidades de la administración pública pueden difundir con mayor prontitud su labor a través de las redes sociales; puesto que, también estas constituyen herramientas de gestión estatal que propicien una mayor participación de los ciudadanos, en particular a través del control y la manifestación de sugerencias u opiniones para mejorar la calidad de la prestación, asistencia, servicios, entre otros que brindan las entidades de la administración pública.

Al respecto, en nuestro país, lo que prepondera entre entidades públicas y ciudadanía en la esfera de las redes sociales, es una comunicación que tiene dos direcciones y está

---

<sup>1</sup> Según la información extraída del Directorio de Redes Sociales [https://www.peru.gob.pe/redessociales/pep\\_directorio\\_redes.asp?cod\\_poder=5](https://www.peru.gob.pe/redessociales/pep_directorio_redes.asp?cod_poder=5)

encauzada con fines informativos; por lo que, resulta necesario que se avance en el sentido que convoque la participación y toma de decisiones por parte de la población. Evidentemente, como se ha visto en diversos medios, se han suscitado cuestiones relacionadas a un control ciudadano a servidores públicos, en particular, sobre temas concernientes a corrupción, seguridad, actos que han sido reprochados socialmente, afirmaciones desafortunadas, entre otros. Por lo que, las redes sociales marchan bien como avisos que indiscutiblemente debido a la prontitud en el impacto que estas tienen, pues la interacción es en tiempo real, la aptitud de los funcionarios para brindar respuesta al escrutinio público. Mediante estos ejemplos, podemos vislumbrar la importancia de las redes sociales como herramienta para la participación; de forma tal que, estas trascienden a ser solo medios de comunicación con fines netamente informativos.

Por ende, las redes sociales se muestran como convenientes para enraizar la democracia en función de la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas, promoviendo la intervención de la sociedad en los asuntos públicos. Desde este punto de visto, esto tendría que aplicarse a los tres niveles de gobierno; es decir, central, regional y local; de igual forma, en los poderes públicos (ejecutivo, legislativo y judicial). Por tanto, surge la necesidad de que estas cuenten con mínimos lineamientos y normativa estándar, a efectos de que cada entidad de la administración pública establezca en sus métodos de trabajo políticas específicas que les posibilite el dialogo, opinión, propuestas y el intercambio de la información, como parte del procedo de fiscalización que provenga de la ciudadanía.

Por otro lado, corresponde precisar que en la mayoría de las entidad, la oficina responsable de la gestión de las redes sociales es la Oficina de Comunicaciones y/o Imagen Institucional; sin embargo, como se ha expuesto, consideramos que no solo se trata de compartir información, sino que debe ampliarse el ámbito de actuación.

### **2.1.3. Las redes sociales y su relación con los derechos a la libertad de información, expresión y participación**

Debido a la Globalización y el avance en las tecnologías de la información “Las redes sociales se han convertido en todo un fenómeno de masas” (Flores 2009: 74, volumen XVII). En tal sentido, mediante su uso las personas buscan intereses, información y propósitos afines o comunes.

Como se ha indicado, las redes sociales tienen como objetivo afín: generar espacios de interacción en el que los usuarios puedan expresarse; asimismo, devienen en herramientas de provisión de información; a tal efecto, son medios de comunicación de uso masivo, en el que se fomenta el debate y la posibilidad de generar opinión por parte de los usuarios. De modo específico, nos permite mantenernos informados en tiempo real respecto del actuar de las instituciones del Estado; así como, de sus funcionarios, en particular, los Órganos de la Alta Dirección de las entidades.

En relación con los derechos a la libertad de información y expresión, corresponde mencionar que; además, de encontrarse contemplados en el numeral 4 del Artículo 2 de la Constitución Política del Perú de 1993, se encuentran reconocidos en el numeral 1 del Artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos, el cual prescribe que “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”.

Asimismo, con relación al citado derecho, el Tribunal Constitucional ha señalado:

El derecho de acceso a la información pública evidentemente se encuentra estrechamente vinculado a uno de los contenidos protegidos por la libertad de información (...). El derecho de acceso a la información tiene una dimensión colectiva, ya que garantiza el derecho de *todas* las personas de recibir la información necesaria y oportuna, a fin de que pueda formarse una opinión pública, libre e informada, presupuesto de una sociedad auténticamente democrática. (EXP. 01797-2002-HD/TC F.J. 10 y 11).

Al respecto, concordamos con Arévalo respecto a que “La titularidad del derecho a la comunicación y de la libertad de expresión está en los ciudadanos y ciudadanas” (2015:14), ello permite agregar que, la libertad de información se encuentra relacionada con el acceso y uso de los medios de comunicación.

En esta misma línea, algunos autores consideran que el derecho a la libertad de expresión tiene su manifestación y; por ende, de protección constitucional “Paulatinamente el contenido y alcances de este derecho ha experimentado una dinámica evolución y ampliación, a lo que han contribuido también el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación” (Eguiguren 2003: 43). De esta manera, el ejercicio de los derechos a la libertad de información y expresión también se manifiestan en el uso de

las redes sociales; por consiguiente, ante la vulneración de estos, es factible recurrir a la instancia jurisdiccional a fin de invocar su protección.

Del mismo modo, nuestra Constitución prescribe el derecho a la participación en el numeral 17 del Artículo 2, al respecto, corresponde indicar que ello implica que los habitantes del país participemos en las decisiones políticas; por tanto, ello implica que el Estado brinde mayor transparencia respecto a su actuación, que guarda relación con el control y la rendición de cuentas. En tal sentido, y en concordancia con lo previsto en el artículo 43 de la citada Carta Magna, dentro del marco de un Estado de Democrático de Derecho adquiere relevancia la participación de los ciudadanos, a través del uso de varios mecanismos, de carácter individual o colectivo, con el propósito de garantizar que la población pueda participar en los asuntos públicos o que devienen de interés general del país.

Sobre el particular, “conviene al ideal democrático que existan medios transparentes que sirvan de espacios que alberguen a un público masivo y en los que se desarrolle una conversación democrática” (Moya y Herrera 2015). Es menester mencionar que, la rendición de cuentas constituye uno de los mecanismos de participación previsto en el Artículo 31 de la Constitución. Como lo ha señalado la Defensoría del Pueblo, “Una de las características esenciales de un Estado democrático es la publicidad de sus actos y la transparencia de la administración estatal sobre la gestión de los asuntos públicos, lo cual implica que todas las entidades del Estado rindan cuentas a la ciudadanía y que las personas puedan solicitar la información que obra en poder de dichas entidades” (2001: 23).

De esta manera, el uso de las redes sociales por parte de la administración pública permite satisfacer el acceso a la información; así como, la posibilidad de que la población pueda participar en los cuestiones gubernamentales; por ello, entendemos que toda restricción que no se encuentre debidamente justificada y motivada, constituirá una vulneración a los derechos fundamentales de libertad de información, expresión y participación.

#### **2.1.4. Uso de las redes sociales por parte de los funcionarios públicos**

Sobre este aspecto, y debido al caso que fue objeto del informe que se desarrolló, podemos determinar que se presentan dos tipos de usos de las redes sociales por parte de los empleados públicos. Por un lado, servidores que las emplean para publicar información

respecto a la entidad o sobre las actuaciones de éste, desde la cuenta de la institución para la cual trabaja. Por otro lado, como sucedió en el caso expuesto en la introducción del presente trabajo, funcionarios que utilizan las redes sociales de sus cuentas personales, para difundir información relacionada con su actividad profesional como empleado público; así como, de interés nacional que se encuentra vinculada con cuestiones propias del cargo que ostenta.

En el primer supuesto, resulta claro que el funcionario deberá seguir el procedimiento formal o lineamientos que la Entidad ha establecido para su uso; además, del tipo de contenido que está facultado a difundir. Por ejemplo, como se ha mencionado en los párrafos precedentes, el Ejecutivo cuenta con el Manual; sin embargo, las demás entidades del Estado no cuentan con documentos similares al que publicó el citado poder del Estado. En tal sentido, si a través de estas cuentas se bloquea a un ciudadano, ello configurará una manifiesta vulneración a los derechos de libertad de información, expresión y participación.

No obstante, en relación con el segundo supuesto, implica un mayor análisis a efectos de determinar si el bloqueo de un usuario que pudiese realizar un funcionario público desde su cuenta personal de alguna de sus redes sociales conlleva a la transgresión de derechos constitucionalmente protegidos o no.

Sobre este punto, consideramos que para determinar lo postulado en el párrafo precedente, es necesario identificar: i) si resulta más relevante la oportunidad en qué creó su cuenta, o ii) que sea una cuenta personal (privada); estos criterios fueron mencionados por el Tribunal Constitucional Peruano en la Sentencia recaída en el Expediente N° 00442-2017-PA/TC para declarar infundada la demandad de amparo; asimismo, señaló que no trasciende que a través de esta cuenta se comunique información oficial. Con todo el respeto que se merece el máximo interprete de la Constitución, consideramos que lo sustancial no debería de ser la oportunidad de creación de la cuenta o si esta oficial, personal o de naturaleza privada, sino el uso y finalidad que le da el funcionario público. Puesto que, mediante estos medios de comunicación digital, los servidores pueden compartir información que concierne no solo al desempeño de sus funciones sino sobre la entidad a la cual representa; en consecuencia, se puede iniciar la interacción entre estos con los ciudadanos. Como señala Criado, “esta modalidad de presencia en las redes sociales digitales puede tener un impacto más importante que el supuesto anterior, en la

medida que estos actores interaccionan eludiendo filtros organizativos o de los medios de comunicación tradicionales” (2012: 6).

En consecuencia, postular que únicamente un funcionario público puede publicar información relacionada con el cargo que ostenta o que es de interés público solo a través de las canales institucionales, implicaría ignorar la realidad de la interacción que se genera entre Estado y ciudadanía, a través del uso de las redes sociales.

## **2.2. SEGUNDO CAPÍTULO: ANÁLISIS DE LA REGULACIÓN DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Como se ha expuesto en los párrafos precedentes, en la medida que las redes sociales se han convertido en una potente herramienta de comunicación por parte de la Administración Pública, es evidente que no puede efectuarse de un modo diferenciado; puesto que, ello podría generar vulneración de derechos; por lo que, correspondería que se establezca una normativa uniforme cuyo marco de actuación facilite la gestión de las redes sociales, teniendo como ejes, la divulgación de la información y el fomento de foros de participación de la ciudadanía. En el que no solo se incluya a las entidades sino también a los funcionarios públicos, a fin de establecer parámetros y responsabilidades que conlleven el uso indiscriminado de sus cuentas de redes sociales personales para realizar comunicaciones de interés público o relacionados al ejercicio de sus funciones.

### **2.2.1. Las redes sociales y su relación con los Principios de Buen Gobierno**

A efectos de efectuar el análisis de cómo las redes sociales resultan en herramientas que permiten contribuir al Bueno Gobierno; en primer lugar, corresponde señalar que el concepto de este “presenta una dimensión jurídica vinculada a principios, estándares, procedimientos y prácticas para asegurar el adecuado ejercicio del poder y el proceso de toma de decisiones” (Castro 2014:19). En esa misma línea, siguiendo al profesor Alberto Castro, el Buen Gobierno se ven concretados a través de cinco principios: corrección, transparencia, participación, participación, rendición de cuentas y eficacia (2016: 95). Por lo que, tomando como referencia el desarrollo efectuado por el profesor Castro, los principios podrían ser definidos de la siguiente manera:

- i. **Corrección:** Desde una perspectiva jurídica este principio tendría relación con el deber constitucional de garantizar el correcto ejercicio de los poderes del Estado.

Al respecto Castro señala que, este principio da expresión a dos de los valores centrales de un Estado democrático regido por el Estado de Derecho: control del abuso de la discrecionalidad a través de la conducta objetiva de las autoridades en la observación rigurosa de la ley y considerar todos los intereses en juego antes de adoptar medidas, evitando actuar de manera desfavorable haciendo distinciones entre ciudadanos por motivos distintos a los previstos por la ley (2016:186).

El contenido normativo del principio de corrección se encuentra inmerso en el artículo 43 de la constitución, dado que está vinculado al principio de la separación de poderes.

Asimismo, el Tribunal Constitucional ha señalado que:

El principio de separación de poderes, recogido en el artículo 43° de la Constitución, sea asegurar que los poderes constituidos desarrollen sus competencias con arreglo al principio de corrección funcional; es decir, sin interferir con las competencias de otros, pero, a su vez, entendiendo que todos ejercen una función complementaria en la consolidación de la fuerza normativa de la Constitución, como Norma Suprema del Estado, artículos 38°, 45° Y 51° (Exp. N° 0030-2005-PI/TC, F. 51).

En tal sentido, el principio de corrección está vinculado con una concepción más amplia del Estado de Derecho y del principio de legalidad, en la medida que pretende dirigir la acción gubernamental a través de la aplicación de los principios que están contenidos en la constitución.

En esa misma línea, en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, también se ha desarrollado sobre este principio:

Este principio exige al juez constitucional que, al realizar su labor de interpretación, no desvirtúe las funciones y; competencias que el Constituyente ha asignado a cada uno de los órganos constitucionales, de modo tal que el equilibrio inherente al Estado Constitucional, como presupuesto del respeto de los derechos fundamentales, se encuentre plenamente garantizado” (Exp. N° 05854-2005-AA/TC, F. 12c).

- ii. **Transparencia:** Este principio se encuentra vinculado a la cualidad de ser claro, simple, evidente y comprensible, sin que se presente atisbos de dudas o ambigüedades (Castro 2016: 197). Uno de los principales objetivos de este principio es reducir el abuso del poder e impulsar la democracia. Asimismo, el profesor Castro señala que, en el Estado moderno, la transparencia resulta necesaria para obtener legitimidad, a través de diversas formas, en la que los ciudadanos se tornan partícipes y principales protagonistas; puesto que, mediante las diversas consultas o solicitudes de información, desempeñan una función relevante.

Asimismo, Addink señala que, existe una estrecha relación entre la transparencia y la rendición de cuentas, ello como mecanismos para ejercer control en el actuar de los funcionarios público; por lo que, ello resulta relevante en la lucha contra la corrupción (citado en Castro 2016: 198). En ese sentido, tiene como implicancia que el Estado debe organizar sus procedimientos administrativos de forma abierta; así como, informar de modo constante sobre los procesos y decisiones propias de su gestión, que indefectible, debe encontrarse al alcance de los ciudadanos; en otras palabras, debe proveer información completa, correcta, precisa y dentro del plazo establecido, cuando así lo soliciten los ciudadanos. En consecuencia, se tendrían dos aspectos en el principio de transparencia, el deber del Estado de proporcionar información a los ciudadanos por su cuenta y desde una iniciativa propia y; por otro lado, el derecho que tienen los ciudadanos de acceder a la información pública del Estado (Castro 2016: 200).

A nivel normativo, el principio de transparencia se encuentra consagrado en numeral 5 del artículo 2<sup>2</sup> de nuestra Constitución; así como el artículo 13<sup>3</sup> de la

---

<sup>2</sup> Constitución Política del Perú de 1993

**Artículo 2.-** Toda persona tiene derecho:

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

<sup>3</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos

**Artículo 13. Libertad de Pensamiento y de Expresión**

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como, el Reglamento de la Ley N° 27806, aprobado mediante Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.

Aunado a ello, la transparencia también tiene injerencia en el Gobierno Abierto, sobre este la OCDE lo define como “una cultura de gobernanza basada en políticas públicas y prácticas innovadoras y sostenibles que se basan a su vez en unos principios de transparencia, rendición de cuentas y participación que promueven la democracia y el crecimiento inclusivo” (2016:1). Por lo que, la transparencia contribuye a la legitimidad de las instituciones de la Administración Pública. En esa misma línea, Sandoval refiere que el gobierno abierto “debe entenderse como una plataforma tecnológica institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de los servicios públicos” (2013: 40). En tal sentido, el uso de las tecnologías de la información y comunicación; es decir, el Internet son herramientas importantes para alcanzar los objetivos que propugna el gobierno abierto.

- iii. **Eficacia:** Está relacionado con el deber de los funcionarios públicos y las instituciones públicas de dirigir sus acciones hacia el logro de los objetivos públicos, de manera proporcional, objetiva y razonable, y basarse en la gestión responsable y óptima de los recursos públicos (eficiencia), a fin de cumplir con los requisitos derivados del estado social y democrático de derecho . Además, abarca la obligación de garantizar el cumplimiento de las disposiciones y mandatos de la ley; así como, dirigir las acciones del gobierno para garantizar la calidad de la prestación de servicios públicos y organizar procedimientos públicos y sistemas de gestión para lograr resultados que benefician a los ciudadanos (Castro 2016: 232). Asimismo, Schmitd-Assman refiere que, para tener medidas eficaces, se debía tomar en cuenta a diversos actores, no solo al Estado: sector privado o agentes económicos, ciudadanos (sociedad civil), como vimos al estudiar el concepto de gobernanza (2006: 43).

En la Jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha destacado la eficiencia de la Administración Pública, al señalar que “La administración estatal, constituida por órganos jerárquicamente ordenados, asume el cumplimiento de los fines del Estado teniendo en cuenta la pronta y eficaz satisfacción del interés público” (Exp. N° 0090-2004-AA/TC F. 11). En ese sentido, una administración eficiente, una buena administración, es condición necesaria para la garantía del interés general.

- iv. **Rendición de cuentas:** Está relacionado con el deber del Estado de contar con instrumentos que permita controlar el actuar de los diversos poderes de la Administración Pública; así como de los funcionarios y/o servidores públicos, respecto a justificar sobre los actos y toma decisiones ante la ciudadanía. Como señala el profesor Castro, la rendición de cuentas contribuye al control democrático, al equilibrio de poderes y al fortalecimiento de la legitimidad del sistema democrático (2016: 241). Asimismo, para efectos del análisis, se seguirá la definición de Bovens respecto a que implica “la relación entre un actor y un foro, en la cual el éste tiene la obligación de explicar y justificar su conducta ante un determinado foro, que podrá formular preguntas y emitir un juicio; por tanto, el actor puede enfrentar las consecuencias” (citado en Castro 2016: 223).

A nivel normativo, corresponde mencionar que, en los artículo 31 y 43 de nuestra Constitución, se hace mención sobre el control en la actuación de los diversos poderes del Estado, y como la ciudadanía tiene derecho a ejercer este control en los asuntos públicos; así como del actuar de los funcionarios públicos, mediante la demanda de rendición de cuentas.

Asimismo, corresponde mencionar que la rendición de cuentas se encuentra vinculado con el principio de transparencia, como señala el Tribunal Constitucional “si la información fuera perfecta y el ejercicio del poder transparente no habría necesidad de pedir cuentas a nadie. La demanda por la rendición de cuentas, la demanda por hacer transparentes hechos y razones surge por la opacidad del poder” (Exp. 00565-2010-PHD-TC, F.6).

- v. **Participación:** Este principio también tiene conexión con el principio de Estado de Derecho y la Democracia, pues consiste en la participación de los ciudadanos en un proceso colectivo. Cabe destacar que, su manifestación no solo está vinculada al ámbito político, como señala el profesor León “es un concepto mucho más amplio, ya que comprende no sólo la participación que se da en períodos electorales, sino fuera de ellos, y supone la intervención de organizaciones y movimientos sociales en asuntos públicos, y no sólo los partidos políticos” (2014: 233). Por tanto, el marco de actuaciones se manifiesta de diversas formas e involucra a más actores que no necesariamente son gubernamentales.

En esa misma línea, Pezo refiere que “Implica que la variedad de actores sociales, como empresas, ONG, asociaciones profesionales, entidades no lucrativas y los ciudadanos en general se incorporen a la toma de decisiones públicas de acuerdo con las normas y procedimientos que se implementen para ello” (2012: 9).

Asimismo, sobre el derecho a la participación, el numeral 17 del Artículo 2° de la Constitución prescribe que “toda persona tiene derecho a participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación”.

Al respecto, Márquez y Távara señalan que, la participación ciudadana en los temas públicos implica un derecho fundamental, cuyo ejercicio y ámbito de actuación se han ido consolidando de modo progresivo, teniendo diversas manifestaciones en diversas etapas que comprenden las políticas públicas. Asimismo, como se ha mencionado anteriormente, forman parte del sistema democrático y son esenciales al buen gobierno (2010: 3).

En concordancia con los autores, y considerando el Artículo 43° de la Constitución, en el marco de un Estado de Democrático de Derecho resulta indispensable la participación de los ciudadanos, a través de los diversos instrumentos o mecanismos, de carácter individual o colectivo, con el objeto de garantizar que la ciudadanía pueda participar en los asuntos públicos o que resultan de interés general del país. Cabe acotar que, como uno de los mecanismos de participación se tiene a la rendición de cuentas, el Artículo 31 de la

Constitución establece que todos los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos y demandar la rendición de cuentas.

En consecuencia, las redes sociales resultan en un medio de comunicación que contribuye a que los órganos de la administración pública sean eficaces al momento de compartir la información de interés público y; a su vez, esta se realice en el menor tiempo posible. Asimismo, la transparencia guarda relación con la participación de los ciudadanos; por tanto, la transparencia resulta ser una condición previa para la rendición de cuentas, en la medida en que puede proporcionar información necesaria para los foros de escrutinio o de control.

### **2.2.2. Necesidad de establecer políticas y normativa para fortalecer la transparencia en la información y su máxima divulgación**

Sobre este punto, corresponde mencionar el Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017 - 2021” y el “Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú”, que en su artículo 3 señala que tienen entre sus propósitos promover la apertura de datos de la información de las entidades públicas; así como, la creación de nuevos productos y servicios con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), ello evidencia el proceso de modernización del Estado.

En esa misma línea, la PCM ha señalado que, debido al desarrollo tecnológico se tienen otras fuentes de información complementarias como son las redes sociales (2017:12); asimismo, como parte de las etapas para llevar a cabo lo planteado por el Estado, tiene la “escucha activa en las redes sociales” (PCM 2017:19). Aunado a ello, como parte del diseño e implementación de los mecanismos para la apertura y reutilización de los datos abiertos, consideran al uso de las redes sociales como “canal de acercamiento a la ciudadanía a través de las cuales difunden y se promueve la cultura del dato” (PCM 2017: 23-24).

En consecuencia, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes, resulta claro que la finalidad del uso de las redes sociales por parte de la administración pública constituye

instrumentos o herramientas que permiten satisfacer el acceso a la información y la posibilidad de que la sociedad pueda participar en los asuntos públicos. Por tanto, al ser una fuente de información y de nexo con la ciudadanía, se debe plantear su marco de actuación como línea base para todos los sectores, niveles y poderes del Estado. En la medida que contribuyen a la transparencia; puesto que, permite brindar y obtener información de forma inmediata y de público conocimiento; asimismo, fomenta la participación ciudadana en tiempo, pues los ciudadanos pueden manifestar sus cuestionamientos, opiniones o incluso sus requerimientos a la Administración pública, a efectos de que sean considerados en la toma de decisiones. Por último, se constituye como un canal que acerca al Estado con los ciudadanos, en la que se presenta la escucha activa y la participación.

En adición a lo señalado, es menester mencionar que, si bien en el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, como parte de sus definiciones señala que las redes sociales son parte de los canales digitales no se ha desarrollado el ámbito de aplicación ni la homogeneidad de su uso por parte de las instituciones del Estado; puesto que, el Ejecutivo es el único que ha emitido el Manual, cuyo tratamiento está más ligado como herramienta de uso de comunicación accesoria.

En ese sentido, consideramos que las redes sociales son instrumentos que contribuyen a la comunicación bidireccional entre la Administración y el ciudadano, y a fin de evitar que se genere un efecto adverso al esperado; en otras palabras, si el objetivo es incrementar la confianza y credibilidad por parte de la ciudadanía frente al Estado, es indispensable que ésta realice un uso diligente de las redes sociales; por lo que, la heterogeneidad en la forma de actuar de la Administración Pública deviene en necesaria e incluso obligatoria que, las entidades realicen un correcto uso de las redes sociales, en la que también comprende a los titulares de las entidades. Resulta claro, que no todas las instituciones tienen las mismas finales, funciones y objetivos; sin embargo, todas deben tener una línea base de como realizar un uso eficiente de las redes sociales.

En ese sentido, proponemos que se regule el uso de las redes sociales por parte del Estado; es decir, que se establezca un conjunto de normas, lineamientos y reglas esenciales que permitan conducir el actuar de la Administración y los titulares de las entidades; puesto

que, ello permitirá la eficacia de las actividades en beneficio de los ciudadanos, en la medida que la actuación del Estado estaría delimitado en determinados parámetros, cuyo propósito primordial es maximizar la transparencia de la información y la participación activa de la ciudadanía. Asimismo, las guías o manuales (un ejemplo de ello es el que emitió el Ejecutivo), orientará a los funcionarios al momento de brindar la información, cuales son limitaciones, obligaciones, su adecuada utilización y las responsabilidades que conlleva su uso indebido.

### **2.2.3. Lineamientos propuestos para su marco regulatorio**

Como se ha señalado, las redes sociales son herramientas que han cobrado mayor relevancia y uso, tanto de la Administración Pública como de la ciudadanía. Sin embargo, el tema del uso o empleo de las redes sociales a nivel institucional y por parte de los funcionarios públicos no puede realizarse de modo discrecional; en otras palabras, no deberían manejarse a criterio de la institución o del titular de la entidad. De tal forma que se requiere plantear estrategias, planificación, capacitación y organización, a efectos de que esta se lleve a cabo debidamente estructurado; así como, implementar los recursos tecnológicos y de personal para el empleo de las redes sociales.

En ese sentido, entre las alternativas que podría emplear el Estado Peruano es con la creación de manuales, guías, códigos de buenas prácticas, entre otros. Cabe destacar que, este tendrá que realizarse teniendo en consideración la finalidad que tiene el uso de las principales redes sociales que utiliza el Estado; puesto que, tienen diversos objetivos y público.

Al respecto, corresponde recurrir a ejemplos o modelos a seguir, como es el caso del Gobierno del Estado de Oaxaca que, en el año 2010 emitió los “Lineamientos para los portales y redes sociales” para el periodo 2010-2016, en el citado documento establece de modo muy preciso y con claridad la normativa en el uso de las redes sociales, ello con el propósito de que los funcionarios que integran el Gobierno cuenten con las directrices del uso que deben procurar al momento de emplear las redes sociales. Asimismo, tomando como referencia dicha norma, para el caso de nuestro país, corresponde que se tenga como principales lineamientos:

- Las cuentas de las redes sociales que corresponden a las diversas instituciones públicas son parte del Estado Peruano.
- Los contenidos que los distintos funcionarios públicos, dependencias e instituciones publiquen en sus distintas cuentas son una responsabilidad personal de quien las opera y siempre se debe encontrar alineada a la gestión institucional de información que muestra cada institución y a lo estipulado en los lineamientos para el uso de redes sociales.
- El Gobierno Peruano deberá listar el uso oficiales de las redes sociales que empleará.
- Establecer reglas específicas según el tipo de red social que emplee; puesto que, no todas tienen la misma finalidad.
- Las cuentas creadas por funcionarios públicos, durante el ejercicio del cargo, no se considerarán como cuentas personales, en tanto permanezcan nombrados como servidores públicos<sup>4</sup>.
- Asimismo, a fin de evitar que se incurra en una situación similar a la contenida en el Expediente N° 00442-2017-PA/TC, le agregaríamos un lineamiento necesario que consiste en que, las cuentas creadas por funcionarios públicos, antes de la asunción del cargo, pero que a través de estas publique información relacionada con el actuar como funcionario público o que guarda relación con la institución de la cual es titular, es considerada como una cuenta institucional; ya que, alude a su persona como funcionario de la Administración Pública.

En virtud de lo expuesto, el empleo de normativa para el uso responsable de las redes sociales por parte del Gobierno contribuirá a evitar situaciones que representen la vulneración de derechos; tales como, libertad de expresión, información y opinión, pues como se ha mencionado, el objetivo principal es beneficiar a los ciudadanos. En la medida que con la fijación de parámetros para el uso de las redes sociales, tiene un propósito orientador en el uso responsable del empleo de estos canales digitales por parte de la Administración Pública y de sus

---

<sup>4</sup> Para efectos de establecer la regulación y normativa respecto al uso de las redes sociales en la Administración Pública, cuando nos referimos a funcionarios públicos y/o servidores públicos, para efectos del caso, estos comprenden a los titulares de las entidades.

funcionarios, encausados en la búsqueda de la eficiencia en la transmisión de la información.

### **2.3. TERCER CAPÍTULO: CONTRIBUCIÓN PARA GENERAR NUEVOS ESPACIOS PÚBLICOS DE INTERACCIÓN ENTRE CIUDADANÍA E INSTITUCIONES PÚBLICAS**

#### **2.3.1. Las redes sociales como herramientas de acercamiento entre Estado-Ciudadano**

En la medida que, a través de estas plataformas se permite el debate en relación con los problemas que surgen en nuestro país; en tal sentido, ello permite que la ciudadanía se sienta participe de los temas que son parte de la agenda pública o tienen connotación política. Como señala Aguirre “el ideal de la participación ciudadana debería resolver los problemas de comunicación, organización y legitimidad de la representatividad de los gobernantes sobre los gobernados” (2013: 123). Por lo que, el uso de las redes sociales promueve la participación ciudadana, cuya relevancia conlleva a que diversas instituciones públicas recurran a estos canales de comunicación digital para mantener contacto con la ciudadanía, siendo que el Estado Peruano y sus funcionarios no han sido ajenos al empleo de las redes sociales, ello ha sido más perceptible en esta situación de Emergencia Nacional, a consecuencia de la pandemia.

En esa misma línea, es del caso indicar que la mayoría de las instituciones públicas del Estado, a través de las redes sociales, han compartido información respecto al actuar diario de estas, en particular, sobre cómo el Estado enfrenta la pandemia. En tal sentido, se evidencia cómo la Administración Pública procura adaptarse a este auge tecnológico y social, ofreciendo información de forma expedita y actualizada, con lo cual contribuye a generar mayor acercamiento, transparencia y confianza en la población; por lo que, incluso ha permitido que en tiempo real pueda desacreditar o desmentir cualquier tipo de información que circule en estas mismas plataformas, con la finalidad de brindar una comunicación simple, acertada y veraz, así evitar que se generen problemas o crisis; por ejemplo, sobre la decisión de extender la cuarentena<sup>5</sup>. Como señala Aguirre “los medios

---

<sup>5</sup>PRESIDENCIA PERÚ (@presidenciaperu) tuiteó a las 4:54 p. m. on mié., abr. 22, 2020: Con relación a los mensajes que vienen circulando en distintas redes sociales respecto al Estado de Emergencia, cumplimos con informar que son falsos. Toda información se comunica a través de nuestros canales oficiales.

masivos de comunicación (*mass media*: cine, radio, periódicos, televisión), que generan la opinión pública, han sido las redes cooptadoras de las imágenes de confianza de los representantes políticos, a la vez que se constituyeron en el coto de la discusión pública” (2012: 38). Por consiguiente, devienen en fuentes de información al público, teniendo como resultado que se generen consultas por parte de la población, de forma dinámica, las cuales permitirán conocer el impacto de las decisiones; así como, mejorar u optimizar las medidas adoptadas por parte de las instituciones; en tal sentido, las redes sociales contribuyen a la comunicación entre Estado-Ciudadano.

Aunado a ello, siguiendo el aporte comunicativo que ofrecen las redes sociales, ello propicia el acercamiento, en la medida que se gesta la oportunidad de intervenir o ser partícipe de las publicaciones realizadas por la Administración, lo cual conlleva a que la población se siente parte del Estado; así como la posibilidad de ser escuchado. Esta percepción resulta más palpable porque pueden realizar comentarios; y al mismo tiempo, se presenta la posibilidad de que las instituciones puedan responder a estos o emitir otra publicación relacionada con los cuestionamientos o consultas. Lo señalado es percibido por la población como un esfuerzo o voluntad por parte del Estado de acercarse a estos, situación que contribuye a reflejar el compromiso de las instituciones.

Por otro lado, teniendo en consideración el estudio realizado por Ipsos Perú que, un aproximado de “13.2 millones de peruanos son usuarios de redes sociales, que representa el 78% de la población entre 18 y 70 años del Perú Urbano”<sup>6</sup>; asimismo, entre las redes sociales que destacan Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, entre otras, corresponde señalar que, es recurrente que los usuarios se informen mediante el uso de redes sociales, en la medida que así toman conocimiento del acontecer y últimas noticias que le resultan de interés. En tal sentido, las redes sociales son instrumentos que, como parte de sus características, es el uso de un lenguaje sencillo, dinámico e incluso gráfico, que si se compara con la información publicada en los portales de las paginas web institucionales, resulta evidente que, si se pretende que la información llegue a los ciudadanos, las redes sociales son más idóneas que los medios convencionales. Puesto

---

<https://twitter.com/presidenciaperu/status/1253079822731030534>

<sup>6</sup>IPSOS

Uso de redes sociales entre peruanos conectados 2020. Consulta: 08 de diciembre de 2020.

[https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-08/redes\\_sociales\\_2020\\_v3\\_6ago\\_20.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-08/redes_sociales_2020_v3_6ago_20.pdf)

que, no solo contribuye a que la forma en que la Administración Pública difunda la información sea más eficiente; sino que, permite que los usuarios puedan propagar estas publicaciones, ya sea compartiendo esta a través de sus cuentas; por ejemplo, a través del muro de Facebook o Instagram, o como el caso de Twitter, mediante un Retweet a la publicación realizada por alguna de las instituciones. En definitiva, lo señalado guarda estrecha relación con el principio de transparencia, en la medida que las redes sociales son instrumentos que permiten transmitir la información en un lenguaje claro, sencillo y eficiente.

Por último, consideramos que las redes sociales al permitir un mayor acercamiento entre la ciudadanía y el Estado, contribuye a legitimar a las instituciones que la conforman, en la medida que, a través de estas se puede recobrar la confianza e interés de los ciudadanos y su percepción hacia la Administración Pública, pues de alguna manera este canal digital permitirá que la población recobre la aceptación de esta; por lo que, es de suma importancia que el Estado utilice estas herramientas en aras de buscar legitimidad y aprobación por parte de la ciudadanía; asimismo, que convoque a la participación activa de esta en los diversos asuntos de interés público, en aras de que esta comunicación bidireccional sea constante.

Ahora bien, a modo de graficar la forma en que la Administración Pública puede realizar un uso eficiente de las redes sociales, es menester precisar que, el tipo y/o forma de emitir la información variará dependiendo de la red social que decida emplear. Por ejemplo: en Twitter se puede publicar información en un máximo de 140 caracteres (es considerado “tweet”); por lo que, en esta se podría publicar información específica relacionada con el actuar de la entidad, en tiempo real, como puede ser la inauguración de un Hospital o una sesión del Consejo de Ministros, entre otros. Aunado a ello, Facebook permite compartir información con un contenido más amplio; en tal sentido, en esta se puede publicar documentación que tiene mayor detalle, como podría ser una norma o medidas dispuestas por el Ejecutivo; asimismo, en esta se tiene la posibilidad de que la información sea compartida por los usuarios a través de sus muros. Otra red social es Youtube, su utilidad se caracteriza para compartir videos; por tanto, se puede compartir tutoriales o guías orientadoras para los ciudadanos respecto a los pasos a seguir para iniciar un trámite ante una determinada institución pública.

En línea con lo mencionado, corresponde mencionar algunos casos en el que se materializa la utilidad y beneficio del uso de las redes sociales por parte de la Administración Pública:

- Campaña “Separa, recicla, quiere a Madrid”<sup>7</sup>: esta propuesta fue impulsada por el Ayuntamiento de Madrid y Ecoembes, cuya finalidad es promover y apoyar el reciclaje en los hogares de la ciudad, teniendo como ejes de actuación y seguimiento de esta, a través del uso de las redes sociales como Twitter, Facebook o Youtube. Mediante estas, se comunicaba la secuencia y estado de las acciones realizadas en las calles; por lo que, en estas se generaba la posibilidad de comunicarse y debatir, a fin de que esta alcance el objetivo trazado.
- Proyecto “Tu cuentas”<sup>8</sup>: es una iniciativa de la Junta Municipal de Fuencarral-El Pardo (Madrid) que tiene como objetivo propiciar la participación ciudadana, abriendo el debate respecto a las propuestas, problemas vecinales, posibles soluciones, entre otros temas relacionados con el distrito. Lo particular es que si bien se cuenta con una página web que es el eje de la información, las redes sociales son los canales primordiales para que los ciudadanos tomen conocimiento de las acciones que están realizando en el distrito; así como, la posibilidad de que participen en estas.
- Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León y el uso de las redes sociales<sup>9</sup>: esta iniciativa se da como parte del establecimiento del modelo de gobierno abierto, en este se ha emitido una Guía de usos y estilos en las redes sociales,

---

<sup>7</sup> MADRID

Comienza la campaña “Separa, recicla, quiere a Madrid”. Consulta. 08 de diciembre de 2020.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Noticias/Comienza-la-campana-Separa-recicla-quiere-a-Madrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=a5c140c3bd4e2510VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=a12149fa40ec9410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

<sup>8</sup>FUENCARRAL-EL PARDO

La Junta Municipal lanza “Tú Cuentas”, la web de participación ciudadana del distrito. Consulta: 08 de diciembre de 2020.

<http://fuencarralpardo.com/2017/03/03/la-junta-municipal-lanza-cuentas-la-web-participacion-ciudadana-del-distrito/>

<sup>9</sup> JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

Guía de usos y estilo en las redes sociales de la Junta de Castilla y León. Consulta: 08 de diciembre de 2020.

<https://gobiernoabierto.jcyl.es/web/es/redes-sociales/guia-usos-estilo-redes.html>

estableciendo lineamientos comunes, a fin de que se tenga uniformidad de la Administración regional en las redes sociales. Asimismo, señala cómo deberían utilizar las redes sociales en sus relaciones con los ciudadanos, con el propósito de potenciar la comunicación.

### **2.3.2. El impulso de la transparencia mediante el uso de redes sociales como instrumento para reducir los niveles de corrupción actuales**

Consideramos que, las redes sociales son herramientas de lucha contra la Corrupción, como se ha señalado, estas permiten el intercambio de información entre las entidades del Estado y los ciudadanos; así como, las interacciones que ello pueda generar. Por consiguiente, el Estado promoverá, en todos los niveles, una nueva forma de relación entre las instituciones públicas y la población, de forma tal que permitan una mejor interacción y conexión entre los diversos actores.

Aunado a ello, la transparencia en el uso de las redes sociales, debe entenderse que tiene como objetivo que este tenga una amplia divulgación y publicidad de la información que se comparte a través de estos medios de comunicación digital, sobre este aspecto Rodríguez señala que un “aparece como un mecanismo de control racional para evitar que las informaciones y argumentos de la vida política se conviertan en (...) defensa de lo injusto o justificaciones de la violación de derechos y libertades de los ciudadanos” (citado en Novoa 2016).

Cabe destacar que, el auge de las redes sociales permite que la ciudadanía pueda participar de una forma más activa en los asuntos de interés público o que tienen notoriedad pública como es el caso de los actos de corrupción y nuestro país no es ajeno esta lamentable realidad, como se señala en la medición realizada por Proética, la corrupción es considerada como uno de los principales problemas que tiene el Perú<sup>10</sup>; en tal sentido, es indispensable contar con diversas herramientas y canales de comunicación que fomenten la transparencia de la información por parte de la Administración Pública, siendo una de estas el uso de las redes sociales, un claro ejemplo de ello, fue la organización de las

---

<sup>10</sup> PROÉTICA

Encuesta Nacional sobre Percepciones de la Corrupción en el Perú. Consulta: 08 de diciembre de 2020. <https://www.proetica.org.pe/contenido/encuesta-nacional-sobre-percepciones-de-la-corrupcion-en-el-peru/>

marchas a través del empleo de estos canales, para requerir la renuncia del presidente interino Manuel Merino. Al respecto, Ayala señala que, “Las protestas han sido mediadas por el uso de las redes sociales, especialmente Facebook, Twitter y YouTube, que han sido fundamentales para el nacimiento y consolidación de las campañas de participación, huelgas, manifestaciones, marchas y mítines” (2014: 34), lo cual cada vez resulta más recurrente, cuando determinados sectores de la población manifiestan su rechazo respecto a una medida o actuar de la Administración Pública, esta se gesta y se materializa a través del uso de las redes sociales.

Siguiendo la propuesta de Cano que “Dentro de los mecanismos de tipo cooperativo, cabe resaltar, así mismo, aquellos que buscan la formación de redes ciudadanas para la vigilancia de la gestión pública, que funcionan a modo de sensores o “alarmas contra incendios” y permiten detectar, por medio de la cooperación ciudadana, los riesgos y sospechas de actividades corruptas dentro del gobierno” (2008: 156), las redes sociales podrían emplearse como canales digitales para que la ciudadanía pueda contribuir en la vigilancia y seguimiento del actual de la Administración Pública y los ciudadanos que la conforman.

### **3. CONCLUSIONES**

- El uso de las redes sociales por parte de la administración pública constituye instrumentos o herramientas que permiten satisfacer el acceso a la información y la posibilidad de que la sociedad pueda participar en los asuntos públicos.
- Las redes sociales son instrumentos para la transparencia de la información, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, pues son foros digitales que son de utilidad para que la Administración Pública pueda conocer la opinión de la población, lo cual le permitirá conocer si las medidas adoptadas tienen aceptación, si requieren de mejoras o si corresponde su eliminación debido al rechazo de la ciudadanía.
- Son medios de comunicación directa entre las instituciones, funcionarios y los ciudadanos e incluso en algunas redes sociales, contribuirá al debate público, en

temas o asuntos que son importantes para la población; por lo que, a través del uso de las plataformas sociales, como Twitter, Instagram y Facebook se manifiesta un intercambio de información, desde diversas aristas.

- Permiten abrir espacios de discusión respecto a asuntos de interés público y que los ciudadanos se formen una opinión, ya sea para aprobar o desaprobar la actuación de las instituciones públicas; así como de los funcionarios públicos. En atención a lo cual, las redes sociales se convierten en mecanismos de comunicación alternativos de gran utilidad, respecto de los demás medios tradicionales existentes, permitiendo mejorar la comunicación y participación de la ciudadanía (escucha activa), al momento en que accede a la información publicada por las entidades y los principales funcionarios del Estado.
- Es necesario que se regule el uso de las redes sociales por parte de la Administración Pública, ello en aras de beneficiar a los ciudadanos; asimismo, ello evitará que se realice un uso irresponsable de estas, decantando en la vulneración de derechos fundamentales.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE, Jorge

2013 Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Época II*. Monterrey, Vol. I, número 2, pp. 119-150. Consulta: 09 de diciembre de 2020.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cultural/v1n2/v1n2a4.pdf>

ARÉVALO, José

2015 Derecho a la comunicación y libertad de expresión en el Perú. *Canalé*, número 6. pp. 9-16. Consulta: 11 de diciembre de 2020.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14715/15304>

AYALA, Teresa

2014 Redes sociales, poder y participación ciudadana. *Revista Austral de Ciencias Sociales*. Valdivia, número 26, pp. 33-48. Consulta 09 de diciembre de 2020.

<https://www.redalyc.org/pdf/459/45931862002.pdf>

2012 La participación ciudadana mediática para descentralizar al Estado (Citizenship.com.2.0). *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*. Monterrey, número 29, pp.33-53. Consulta: 09 de diciembre de 2020.

[https://www.researchgate.net/publication/303721874\\_La\\_participacion\\_cudadana\\_mediatica\\_para\\_descentralizar\\_al\\_estado\\_Citizenshipcom20](https://www.researchgate.net/publication/303721874_La_participacion_cudadana_mediatica_para_descentralizar_al_estado_Citizenshipcom20)

BOYD, Danah, y Nicole ELLISON

2007 Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, N° 13, pp. 210-230. Consulta: 18 de octubre de 2020.

<https://academic.oup.com/jcmc/article/13/1/210/4583062>

CALDEVILLA, David

2009 Democracia 2.0: La política se introduce en las redes sociales. *Pensar la Publicidad*. Vol. III N° 02. pp. 31-48. Consulta: 25 de setiembre de 2020.

[https://www.researchgate.net/publication/277765671\\_Democracia\\_20\\_La\\_politica\\_se\\_introduce\\_en\\_las\\_redes\\_sociales](https://www.researchgate.net/publication/277765671_Democracia_20_La_politica_se_introduce_en_las_redes_sociales)

CANO, Luisa

2008 La participación ciudadana en las políticas públicas de lucha contra la corrupción: respondiendo a la lógica de gobernanza. *Estudios Políticos*. Medellín, número 33, pp. 147-177. Consulta: 09 de diciembre de 2020.

<http://www.scielo.org.co/pdf/espo/n33/n33a7.pdf>

CASTRO, Alberto

2019 *Principles of Good Governance and the Ombudsman*. Cambridge: Intersentia, 2019.

2014 “Principios de buen gobierno en el derecho administrativo peruano y legitimidad de la actividad administrativa”. En: CASTRO, Alberto (Editor) *Buen Gobierno y Derechos Humanos*. Lima: IDEHPUCP, pp. 121-129.

2014 “Buen Gobierno, Derechos Humanos y Tendencias Innovadoras en el Derecho Público”. En: CASTRO, Alberto (Editor) *Buen Gobierno y Derechos Humanos*. Lima: IDEHPUCP, pp. 17-22.

CRIADO, J. Ignacio y Francisco ROJAS.

2013 Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Escola d'Administració Pública de Catalunya. Consulta: 20 de octubre de 2020.

[http://americo.usal.es/iberoame/sites/default/files/criado\\_redes\\_sociales\\_digitales.pdf](http://americo.usal.es/iberoame/sites/default/files/criado_redes_sociales_digitales.pdf)

2012 Las redes sociales digitales en las administraciones públicas iberoamericanas: retos y perspectivas de futuro. XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Colombia. Consulta: 26 de setiembre de 2020.

[https://www.researchgate.net/publication/282943353\\_Las\\_redes\\_sociales\\_digitales\\_en\\_las\\_administraciones\\_publicas\\_iberoamericanas\\_retos\\_y\\_perspectivas\\_de\\_futuro\\_1/link/56236f8f08ae93a5c92b1e24/download](https://www.researchgate.net/publication/282943353_Las_redes_sociales_digitales_en_las_administraciones_publicas_iberoamericanas_retos_y_perspectivas_de_futuro_1/link/56236f8f08ae93a5c92b1e24/download)

CRUZ, Christian

2015 Gobierno electrónico para lograr el gobierno abierto: avances y retos en México. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Perú. Consulta: 14 de noviembre de 2020.

[https://www.academia.edu/30266157/Gobierno\\_electr%C3%B3nico\\_para\\_lograr\\_el\\_gobierno\\_abierto\\_avances\\_y\\_retos\\_en\\_M%C3%A9xico?auto=download](https://www.academia.edu/30266157/Gobierno_electr%C3%B3nico_para_lograr_el_gobierno_abierto_avances_y_retos_en_M%C3%A9xico?auto=download)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

2001 El derecho de acceso a la información pública. Normativa, jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo. Lima, 2001. Consulta: 18 de octubre de 2020.

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/dd09-2010.pdf>

EGUIGUREN, Francisco

2003 Las libertades de expresión e información en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *IUS ET VERITAS*. Lima, número 27, pp. 43-56. Consulta: 13 de octubre de 2020.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16262>

FLORES, Jesús

2009 Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales. *Comunicar: Cibermedios y medios móviles*. Madrid, Vol. XVII, número 33, pp. 73-81. Consulta: 20 de octubre de 2020.

<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-09>

GOBIERNO DEL ESTADO DE OXACA

2010 Lineamiento para los portales y redes sociales del Gobierno del Estado de Oaxaca. Consulta 12 de diciembre de 2020.

<https://docplayer.es/19558481-Lineamientos-para-los-portales-y-redes-sociales-del-gobierno-del-estado-de-oaxaca.html>

LEÓN, Hugo

2014 *El derecho a la participación ciudadana como componente de la actuación del Estado*. En: CASTRO, Alberto (Editor) *Buen Gobierno y Derechos Humanos*. Lima: IDEHPUCP, pp. 231-241.

MÁRQUEZ, Jaime y Gerardo TÁVARA

2010 Participación Ciudadana y Buen Gobierno. Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza. Consulta: 15 de noviembre de 2020.

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/participacion-ciudadana-y-buen-gobierno.pdf>

MOYA, Miguel y Susana HERRERA

2015 "Cómo puede contribuir Twitter a una comunicación política más avanzada". *Arbor*. Madrid , número 774, Vol. 191. Consulta: 20 de octubre de 2020.

<http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2015.774n4012>

NOVOA, Yvana

2016 El Derecho de Acceso a la Información Pública: contenido e importancia. FORSETI, número 1. Consulta: 18 de noviembre.

<http://forseti.pe/revista/derecho-constitucional-y-derechos-humanos/articulo/el-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-contenido-e-importancia>

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS – OCDE

2016 *Gobierno Abierto*. Contexto mundial y el camino a seguir. Consulta: 14 de noviembre de 2020.

<http://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>

PEREYRA, Teresa

2014 *Las Administraciones Pública en las Redes Sociales*. En: Anuario Facultad de Derecho. Universidad de Alcalá V, pp. 449-474. Consulta: 17 de setiembre de 2020.

[https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/13804/administraciones\\_pereyra\\_AFDUA\\_2012.pdf?sequence=1](https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/13804/administraciones_pereyra_AFDUA_2012.pdf?sequence=1)

PEZO, Eduardo

2012 Los principios de buen gobierno como principios rectores de la gestión y de las políticas del gobierno nacional y de los gobiernos regionales y

locales en el marco de la descentralización. En: Derecho y Cambio Social, pp. 1-14. Consulta: 16 de noviembre de 2020.

[https://www.derechoycambiosocial.com/revista028/principios\\_de\\_buen\\_gobierno.pdf](https://www.derechoycambiosocial.com/revista028/principios_de_buen_gobierno.pdf)

#### PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2019 *Manual de Estilo de Redes Sociales para el Poder Ejecutivo*. Lima, Secretaria de Comunicación Social. Consulta: 17 de octubre de 2020.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/425124/Manual\\_de\\_estilo\\_de\\_redes\\_sociales\\_del\\_Poder\\_Ejecutivo.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/425124/Manual_de_estilo_de_redes_sociales_del_Poder_Ejecutivo.pdf)

2017 Modelo y Estrategia de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú. Consulta: 15 de noviembre de 2020.

[https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/Modelo-y-Estrategia-DAG-del-Peru.pdf?\\_hstc=166465185.81f04695664b9dc054b5f524eb53b5a4.1515283200081.1515283200082.1515283200083.1&\\_hssc=166465185.1.1515283200084&\\_hsfp=528229161#:~:text=Art%C3%ADculo%203.%2D%20Finalidad-.La%20E2%80%9CEstrategia%20Nacional%20de%20Datos%20Abiertos%20Gubernamentales%202017%20%2D%202021%E2%80%9D,p%C3%BAblicas%2C%20la%20innovaci%C3%B3n%20en%20la](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/Modelo-y-Estrategia-DAG-del-Peru.pdf?_hstc=166465185.81f04695664b9dc054b5f524eb53b5a4.1515283200081.1515283200082.1515283200083.1&_hssc=166465185.1.1515283200084&_hsfp=528229161#:~:text=Art%C3%ADculo%203.%2D%20Finalidad-.La%20E2%80%9CEstrategia%20Nacional%20de%20Datos%20Abiertos%20Gubernamentales%202017%20%2D%202021%E2%80%9D,p%C3%BAblicas%2C%20la%20innovaci%C3%B3n%20en%20la)

ROMÁN, Cristian

2018 #Twitter y @Administración, Revista de Derecho Administrativo Económico, N° 25, pp. 27-43. Consulta: 23 de setiembre de 2020.

<http://redae.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/3500/3292>

2018 Twitter: El derecho a no ser bloqueado por los órganos de la Administración, Revista de Derecho Administrativo Económico, N° 30, pp. 203-217. Consulta: 23 de setiembre de 2020.

<http://ojs.uc.cl/index.php/REDAE/article/view/10152/9396>

SANDOVAL, Rodrigo

2013 La larga marcha del Gobierno Abierto. Teorías, medición y futuro. México: INAP, pp. 1 – 222. Consulta: 14 de noviembre de 2020.

[https://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/larga\\_marcha.pdf](https://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/larga_marcha.pdf)

SCHMIDT-ASSMANN, Eberhard

2006 “Cuestiones fundamentales sobre la reforma de la teoría general del derecho administrativo”, en: Javier Barnes (ed.). *Innovación y reforma en el derecho administrativo*. Sevilla: Editorial Derecho Global, 2006, pp. pp. 21-46 y 79-101. Consulta 15 de noviembre de 2020.

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

2017 Expediente N.º 00442-2017-PA/TC. Sentencia: 15 de agosto de 2019. Consulta: 12 de octubre de 2020.

<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2019/00442-2017-AA.pdf>

2002 Expediente N.º 01797-2002-HD/TC. Sentencia: 29 de enero de 2003. Consulta: 10 de diciembre de 2020.

<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/01797-2002-HD.html>