

## **EL USO DE LA RED SOCIAL TWITTER COMO HERRAMIENTA PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA.**

Fátima Gisselle Meunier Rosas<sup>1</sup>

### **RESUMEN**

El Twitter, es en la actualidad una de las redes sociales favoritas de los usuarios de internet, gracias a que los mantiene informados de lo que ocurre en cualquier parte del mundo en tiempo real. El éxito de twitter ha sido tal que gobiernos y la iniciativa privada la han incluido en la lista de los medios de comunicación para difundir acciones e información pública.

En este ensayo me permito mencionar el uso que los usuarios de internet le han dado a las redes sociales, en particular a twitter, y el impacto que ésta ha generado sobre la sociedad y su relación con el gobierno.

Luego de un análisis de casos considero primordial la elaboración de protocolos para el uso de twitter, cuando ésta sea utilizada como medio de difusión de información pública (gubernamental).

### **Palabras clave**

Twitter, protocolo, comunicación, difusión, información, gobierno

### **ABSTRACT**

Twitter is now one of the favorite social networks of Internet users by keeping them informed of what is happening anywhere in the world in real time. The twitter success has been such that governments and the private sector have included it in the list of media to disseminate public information and actions.

In this essay I mention the use of internet users have given to social networks, particularly Twitter and the impact it has generated about the company and its relationship with the government.

After a primary case analysis consider the development of protocols for the use of twitter where it is used as a means of public information dissemination (government).

### **Keywords**

Twitter, protocol, communication, difussion, information, government

## ¿Qué está pasando?

“Like”, “retweet”, “follow” o “trending topic” no significarían nada para el lector que no hubiere creado ya una cuenta de Twitter.

Jack Dorsey, fundador de la red social Twitter, quizá no imaginó el alcance que hoy, en 2012, tendría su software alrededor del mundo.

En el informe “Redes Sociales en México y Latinoamérica 2011”, la Asociación Mexicana de Internet (AMPICI) indica que por lo menos 6 de cada 10 internautas mexicanos utilizan alguna red social, siendo las favoritas Facebook y Twitter.

A continuación argumentaré la necesidad de implementar protocolos o normas para el uso de la red social Twitter, al utilizarlo como medio de difusión de información oficial en entes públicos. Para ello me retomé experiencias personales e institucionales sobre el uso de la red como herramienta de difusión pública.

Posteriormente realicé una investigación sobre los usos que diversos gobiernos o instituciones han hecho de twitter, donde descubrí que mi objetivo inicial ya estaba siendo utilizado en instituciones formales, para luego plasmar los resultados y las posibles interrogantes para posteriores obras.

Sin bien el uso frecuente que le damos los “tuiteros” es más como medio de entretenimiento, también lo es que grandes empresas e instituciones públicas y privadas han echado mano de las redes para abarcar otros mercados con el plus del tiempo real.

Vale la pena destacar que el uso del internet como fuente de información ha desplazado a los medios de comunicación, incluso a la televisión, que por décadas fue el favorito. A finales del 2011 más de 2 mil millones de personas de distintas edades y clases sociales navegan en internet en busca de información escolar, libros, documentos, temas de entretenimiento, entre otros.<sup>2</sup> (UCI. 2012, p. 2)

“A nivel mundial las visitas a Redes Sociales significaron un incremento del 22%, siendo las tres principales Redes Sociales visitadas: Facebook, Twitter y Windows live profile”.<sup>3</sup> (UCI.2012, p.2)

En la actualidad, basta con echar un vistazo a la cuenta de twitter y leer en menos de 140 caracteres lo que está pasando en cualquier parte del mundo, justo en el momento en que se lee.

El uso de esta red social ha creado lo que considero una red de informadores sociales. Aquí se conjuntan dos cosas: el uso de Twitter a través de dispositivos móviles con internet (teléfonos celulares) y noticias, como hechos ocurridos en un tiempo y lugar determinado.

Con frecuencia podemos ver en la ventana de inicio de Twitter una serie de mensajes de textos que, en muchas ocasiones van acompañados de imágenes captadas con los móviles y que generalmente hacen alusión al texto.

Por ejemplo, en este 2012 el proceso electoral para la elección del Presidente de la República el común denominador fue el uso de las redes sociales.

La difusión de las actividades de campaña, resultados de alguna encuesta, caminatas, mítines, entrega de apoyos, manifestaciones de aceptación o rechazo fueron documentadas, segundo a segundo, por los tuiteros, quienes sin estar presentes en tal o cual evento dieron cuenta de ello a través de las publicaciones de otros usuarios.

El impacto fue tal que aquellas anécdotas, rumores o datos prácticamente privados fueron difundidos en las redes, incluso antes de que los protagonistas se dieran por enterados.

Pero la política en campaña no fue el único blanco del uso y manejos de las redes sociales, en la actualidad los gobiernos de países y estado, los propios gobernantes, cuentan ya con equipos especializados para el uso y manejo de redes sociales.

La red social Twitter sin duda ya forma parte de los medios de comunicación masivos, por lo menos en nuestro país, tan es así que la Presidencia de la República lanzó en abril de 2011 una plataforma digital para la atención ciudadana, que incluía un blog y un listado de direcciones de twitter de todas las secretarías y sus titulares, acompañados del “Protocolo de uso de Twitter para instituciones del Gobierno Federal” donde se detalla el tipo de manejo e información que se daría a las cuentas.

La medida fue adoptada por los funcionarios de inmediato, sin embargo no existe un registro oficial (público) del uso global que los titulares hayan dado a las mencionadas cuentas.



Foto: <https://twitter.com/PresidenciaMX>

La empresa Mente Digital publicó en marzo de 2011 el estudio “Twitter en México” donde señala que en el país existen 4 millones 103 mil 200 cuentas, de las cuales sólo 2 millones 480 mil son consideradas como activas. De éste total, Mente Digital indica que el 7.2% de las empresas mexicanas, de las cuáles 4.9% son empresas privadas, 1.4% son instituciones educativas y académicas, 0.6% son de gobierno, instituciones gubernamentales y partidos políticos y el 0.3% son instituciones sin fines de lucro.<sup>4</sup> (Pérezbolde. 2011, p.7)

La inmediatez con la que se dan a conocer cifras o información como nombramientos, obras, campañas de difusión, actividades culturales, deportivas y muchos otros temas, mediante el twitter, es notoria para quienes hacemos uso de esta red social.

## Twitter en la función pública

El servicio público, como lo define Mauricio Yanome Yesaki es:

Actividad derivada de la función administrativa cuyos realizadores pueden ser entes públicos o privados, pero regulados los últimos por los primeros, a fin de garantizar la debida satisfacción del interés general o colectivo, bajo los principios de continuidad, mutabilidad e igualdad de usuarios.<sup>5</sup> (Yenome. P.698).

Resulta primordial para cubrir el derecho de los ciudadanos a mantenerse informados de lo que acontece en la administración pública.

Partiendo de este concepto, me remito a los principios de transparencia adoptados en nuestro país en junio de 2002, con la publicación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que representó un parte aguas en la historia de la administración pública.

La norma que establece toda una metodología para acceder a información específica, ha sido plataforma de grupos que exigen su derecho a ser informados, particularmente a través de los medios de comunicación, entre ellos las redes sociales.

La presencia de entes públicos y funcionarios públicos en twitter ha reducido la brecha entre gobierno-ciudadanos, permitiendo que los segundos sostengan un trato más igualitario con la burocracia, en este caso, mexicana.

Sin embargo, esta red no está normada, por considerar que de estarlo —en opinión de muchos— sería una violación a la libertad de expresión. Precisamente twitter es un espacio de expresión, donde el usuario puede escribir cualquier idea o pensamiento. Sin embargo no abundaré sobre si se debe o no regular el uso general de esta red, me enfocaré al aspecto

gubernamental, específicamente el uso que servidores públicos le dan a las cuentas oficiales de las que son responsables.

Como ya mencioné, la Presidencia de la República, al igual que gobiernos europeos, como el de ciudades españolas se ha preocupado por mantener contralado el uso de las cuentas oficiales de twitter, no así el de las cuentas personales de los empleados.

Recordemos que el flujo de la información que se genera en twitter es permanente. No existe una pausa, no tiene horarios ni de inicio ni fin. Por esta razón, instituciones han sido blanco de críticas de aquellos usuarios que solicitan información, presentan quejas o simplemente esperan una respuesta inmediata de instituciones públicas a través de la red.

Un ejemplo claro son las cuentas de twitter de instituciones policiales o de emergencia, en las que usualmente un solo empleado tiene la responsabilidad de atender y en su caso responder a las “menciones” de los usuarios. No obstante, sería un error considerar que una sola persona tiene la capacidad para atender ininterrumpidamente las quejas o sugerencias de toda una comunidad “tuitera”.

### **Conclusiones.**

Es indispensable que todo ente público establezca un conjunto de reglas básicas para el uso que le dará a la cuenta de twitter, donde se especifique el tipo información y el trato que se dará a los usuarios. De manera primordial, establecer una metodología hacia el interior del área o dependencia de gobierno, que defina el procedimiento para generar la información a difundir o las respuestas y acciones solicitadas, según sea el caso.

Los entes públicos deben mantener una estrecha relación entre las diversas áreas que lo integran y que tengan cuentas de twitter alternas a la oficial para mantener un equilibrio informativo, desde una buena ortografía, cifras exactas y evitar contradicciones.

Es necesario aclarar a los funcionarios y servidores públicos que si bien son libres de dar el uso que mejor consideren a sus cuentas de twitter, también deberán ser responsables con el tipo de información oficial que difundan en la red. En este punto se deberá ser muy cuidadoso para evitar confundir responsabilidad con restricción.

Finalmente, me permito dejar al aire el tema que evité tratar en esta obra. ¿Normar el uso general de las redes sociales sería un golpe a la libertad de expresión?

R

y

P

## Bibliografía.

Presidencia de la República Mexicana. Protocolo de uso de Twitter para instituciones del Gobierno Federal.- <http://www.sip.gob.mx/protocolo-twitter-instituciones>

Pérezbolde, Guillermo.- Mente Digital. Estudio "Twitter en México", marzo de 2010, en <http://www.slideshare.net/gpbolde/twitter-mexico-marzo-2011>

YANOME YESAKI, Mauricio.- El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México, p. 698, <http://www.bibliojuridica.org/libros/6/2544/31.pdf>

International Communication Unit. Key statistical highlights: ITU data release June 2012. P. 2 [http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights\\_June\\_2012.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights_June_2012.pdf)

---

<sup>1</sup> Estudiante del tercer semestre de la Maestría en Administración Pública en la Universidad Anáhuac Mayab. Licenciada en Ciencias de la Comunicación del Instituto Campechano. Actualmente Jefe de Departamento de Comunicación Social del Municipio de Campeche. Correo electrónico: fatima.meunierr@gmail.com Blog: <http://letrances.blogspot.mx/>

<sup>2</sup> International Communication Unit. *Key statistical highlights: ITU data release June 2012*. P. 2 [http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights\\_June\\_2012.pdf](http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/material/pdf/2011%20Statistical%20highlights_June_2012.pdf)

<sup>3</sup> Item

<sup>4</sup> Pérezbolde, Guillermo.- Mente Digital. Estudio "Twitter en México" en AMPICI. 2011, p.7

<sup>5</sup> YANOME YESAKI, Mauricio.- El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México, p. 698