contraloria.cl

Base de Dictámenes

PDI, uso cuenta institucional red social Twitter, improcedencia bloqueo usuarios particulares, derecho a petición

NÚMERO DICTAMEN
018671N19

FECHA DOCUMENTO
10-07-2019

NUEVO:
SI

REACTIVADO:
NO

RECONSIDERADO:
NO

RECONSIDERADO PARCIAL:
NO

ACLARADO:
NO

ALTERADO:
NO

APLICADO:
NO

CONFIRMADO:
NO

COMPLEMENTADO:
NO

CARÁCTER:
NNN

DICTAMENES RELACIONADOS

Aplica dictámenes 43233/2015, 71422/2013, 79472/2016, 14953/2019

Acción	Dictamen	Año
Aplica	043233	2015
Aplica	071422	2013
Aplica	079472	2016
Aplica	014953	2019

FUENTES LEGALES

POL art/5 POL art/8 inc/2 POL art/19 num/12 POL art/19 num/14 ley 18575 art/3 inc/2 ley 19733 art/1 inc/1 ley 19733 art/2 inc/1 DL 2460/79 art/4 DL 2460/79 art/5

MATERIA

No procede que un órgano público bloquee en su cuenta institucional de la red social que indica a usuarios particulares por la emisión de ciertas opiniones o expresiones, sin perjuicio de lo señalado

de lo señalado.

DOCUMENTO COMPLETO

N° 18.671 Fecha: 10-VII-2019

Los señores Manuel Lobos González y David Zúñiga Vera denuncian que la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) habría bloqueado de manera irregular en la cuenta institucional que ésta mantiene en la red social Twitter, sus cuentas personales, al no existir normativa que permita aquello.

Requerido su informe, la Jefatura Jurídica de la PDI señala que posee un manual de uso de redes sociales, reservándose el derecho a bloquear las cuentas de usuarios que transgredan ciertas normas básicas como uso de lenguaje violento, soez, ataques a instituciones, autoridades y a cualquier tipo de minorías, entre otros tópicos. Además, sostiene que es facultad exclusiva y excluyente de todo administrador de una cuenta de ese tipo la de aceptar y/o bloquear discrecionalmente a sus seguidores y/o comentarios efectuados, sin constituir una conducta arbitraria o ilegal, sino una manifestación de su derecho sobre la misma.

Sobre el particular, corresponde señalar, en lo pertinente, que de acuerdo con el artículo 5° de la Constitución Política, es deber de los órganos del Estado respetar y promover los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, garantizados por la misma. Enseguida, el inciso segundo del artículo 8° prevé que son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen.

Luego, el artículo 19, N° 12, de la Carta Fundamental asegura a todas las personas, la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, en cualquier forma y por cualquier medio, sin perjuicio de responder de los delitos y abusos que se cometan en el ejercicio de esas prerrogativas.

Enseguida, el N° 14 del antedicho precepto asegura a todas las personas “El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

En armonía con lo dispuesto anteriormente por mandato constitucional, el inciso segundo del artículo 3° de la ley N° 18.575, previene que la Administración del Estado deberá observar, entre otros, los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y publicidad administrativas, y de participación ciudadana en la gestión pública.

En este contexto, el inciso primero del artículo 1° de la ley N° 19.733 -sobre Libertades de Opinión e Información y Ejercicio del Periodismo-, dispone que “la libertad de emitir opinión y la de informar, sin censura previa, constituyen un derecho fundamental de todas las personas”, agregando su inciso final que se reconoce a las personas “el derecho a ser informadas sobre los hechos de interés general”. Su artículo 2°, inciso primero, preceptúa que para todos los efectos legales, son medios de comunicación social aquellos aptos para transmitir, divulgar, difundir o propagar, en forma estable y periódica, textos, sonidos o imágenes destinados al público, cualesquiera sea el soporte o instrumento utilizado.

Por su parte, esta Contraloría General ha manifestado que se puede acudir al uso de tecnologías de la información para apoyar la labor administrativa, postura que encuentra su fundamento en los anotados principios de eficiencia y eficacia, transparencia y publicidad

fundamento en los anotados principios de eficiencia y eficacia, transparencia y publicidad administrativas y debido cumplimiento de la función pública por parte de los organismos públicos, todos los cuales deben observar al utilizar una plataforma digital como uno de sus medios de comunicación institucional (aplica el dictamen N° 43.233, de 2015).

Ahora bien, cabe tener presente que Twitter es una herramienta digital de comunicación social que permite a sus usuarios de todo el mundo crear y compartir ideas, imágenes, videos, audios e información interactuando en tiempo real con personas e instituciones de su interés a través de mensajes breves de texto, siendo la mayor parte de carácter público y, por tanto, cualquier persona puede acceder a aquéllas. En tal sentido, dicha red virtual es un medio que pueden utilizar los organismos del Estado para dar a conocer a la colectividad usuaria de la misma hechos o acciones directamente relacionados con la consecución de sus fines y con su quehacer institucional, así como también de participación ciudadana en la gestión pública al ser de libre acceso, en cuanto a los usuarios y a las opiniones que en esa plataforma abierta se expresen, cumpliendo, por cierto, las reglas y términos del referido servicio de difusión.

En ese entendido, es necesario destacar que, conforme al criterio sostenido por este Órgano Contralor en sus dictámenes Nos 71.422, de 2013; 79.472, de 2016 y 14.953, de 2019, entre otros, la cuenta institucional de Twitter de un organismo público como la PDI, corresponde a un bien de dicho servicio, que debe ser utilizado para servir a los fines institucionales o para publicitar comunicaciones o hechos de interés general para toda la población acerca de algún aspecto relevante de las labores, actividades o tareas que versen acerca de su funcionamiento -vinculados fundamentalmente con la misión y otras funciones que se le encomiendan, contenidas, en lo principal, en los artículos 4° y 5° del decreto ley N° 2.460, de 1979, su Ley Orgánica-, en correspondencia con el derecho de los ciudadanos a conocer y ser informados de las actividades y labores desarrolladas en forma continua y permanente por los servicios públicos, y a emitir opiniones sobre ello.

Consecuente con lo expuesto, no corresponde que la PDI bloquee unilateralmente en su cuenta institucional a aquellos usuarios particulares de la citada plataforma virtual de comunicación social que han emitido ciertas opiniones o expresiones, debiendo adoptarse, a la brevedad, las acciones necesarias para subsanar dicha situación.

Lo anterior, de ningún modo supone que las personas puedan tratar en términos inapropiados o insultantes a las autoridades o dirigirse a los servicios públicos sin el debido respeto -como exige el consignado artículo 19, N° 14, de la Carta Fundamental-, ya que ello habilita a la autoridad a no atender los requerimientos efectuados, quien además puede utilizar los mecanismos legales y judiciales que la legislación establece en caso que se considere que han existido delitos y abusos por los particulares a través de medios digitales en el ejercicio de tales prerrogativas constitucionales.

Asimismo, tampoco se ve limitada la posibilidad de que frente a comentarios divulgados o publicados en una cuenta institucional en dicha red social y que se estimen inadecuados u ofensivos, se gestionen mediante la propia aplicación Twitter las pertinentes denuncias de incumplimiento de las reglas y términos del servicio, a los administradores de la misma.

Saluda atentamente a Ud.,

Jorge Bermúdez Soto

Contralor General de la República

POR EL CUIDADO Y BUEN USO
DE LOS RECURSOS PÚBLICOS