

opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Lingüística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

12

Año 32, diciembre 2016, N° Especial

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1537 / ISSNe: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

Opción, Año 32, Especial No.12 (2016): 85-109
ISSN 1012-1587 / ISSNe: 2477-9385

Redes sociales institucionales de éxito: los casos de @policia y @guardiacivil en España

Graciela Padilla Castillo

Universidad Complutense de Madrid (España)

gracielp@ucm.es

Resumen

Este artículo analiza las cuentas de Twitter de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía españoles. Su objetivo es investigar los motivos de su éxito. Han modernizado la imagen de sus funcionarios y se han acercado a la ciudadanía con información, respeto y humor. Se emplea una metodología triple: búsqueda bibliográfica sobre redes sociales y nuevas tecnologías; un análisis de contenido de las páginas web; y un análisis longitudinal de los últimos tweets. Como conclusión, suponen un nuevo paradigma de comunicación con la ciudadanía y demuestran que la audiencia social puede ser más valiosa que las audiencias tradicionales.

Palabras clave: Twitter; Policía; Guardia Civil; Comunicación Institucional; Humor.

Institutional social networking success: the cases of @policia and @guardiacivil in Spain

Abstract

This article analyses the twitter accounts of the Spanish Guardia Civil and Policia Nacional. Its aim is to investigate the reasons for its success. These two accounts have modernized the image of its officers and have approached the public with information, respect and humour. For this, a triple methodology is used: literature search of social networking and new technologies; a content analysis of their websites; and a longitudinal analysis and classification of recent tweets. In conclusion, represent a new paradigm of communication with the public and demonstrate that social audience may be more valuable than traditional audiences.

Keywords: Twitter; Policía Nacional; Guardia Civil; Institutional Communication; Humour.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación analiza la historia y a la presencia actual en la red social Twitter de los dos organismos españoles más importantes de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado: Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía. Explicaremos su evolución, el porqué de sus cuentas, @guardiacivil y @policia; así como las nuevas y mejores estrategias para acercarse, con éxito, al ciudadano-consumidor-cibernauta del siglo XXI.

El último Estudio General de Medios de octubre de 2014 a mayo de 2015 (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación, AIMC) fijó que los y las españoles consumen una media de 238 minutos de televisión cada día. Por otro lado, el 66,9 por ciento navegó por Internet. Los datos de penetración del primer medio no han variado mucho entre las oleadas de 1997 y 2015. Los porcentajes siempre han fluctuado entre los 90 y los 87 puntos,

como el máximo y el mínimo valor, respectivamente. Sin embargo, Internet ha vivido un crecimiento exponencial, que apenas partió de cero. Un 0,9 por ciento en 1997 y un 66,9 por ciento en la última oleada. La televisión podría estar tranquila al ver que sus porcentajes han variado poco con la aparición y el desarrollo de la gran red cibernética. Los puntos que ganaba Internet no han salido, en España, de los puntos de la televisión; aunque muchos expertos digan lo contrario.

Internet se convierte en el gran reto y a la vez, mejor cómplice de los demás medios tradicionales. El mundo de la comunicación convencional se ve obligado a reinventarse, cuando el mundo de Internet crece tan vertiginosamente. De cero a casi sesenta y siete puntos, en poco menos de dos décadas. Este crecimiento sin precedentes, incomparable al nacimiento y expansión de cualquier otro medio de comunicación de masas, hace que la comunicación tradicional deba reinventarse, para evitar debacles, más que posibles, a la luz de los datos y del comportamiento del consumidor. Son nuevos paradigmas de la comunicación. El ciudadano-consumidor-espectador cambia porque ahora, también es cibernauta. Y quizás, es cibernauta antes que todo lo demás. Quiere mantener todos sus roles unidos y de ahí, esa complicidad obligada, pero enriquecedora, entre los medios anteriores e Internet.

Por ello, es necesario pensar en redes sociales. La presencia del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil en Twitter es un excelente ejemplo de ese cambio radical de los paradigmas de comunicación. La ciudadanía ya no demanda la información y la comunicación de antaño. Tampoco le basta con tener una Web accesible, donde ver notas de prensa, teléfonos de información y archivos históricos. Necesita sentirse parte, saberse escuchado por los funcionarios que le protegen y entender que las instituciones se acercan a la ciudadanía. Además, @guardiacivil y @policia lo hacen respeto y con humor; y su éxito es digno de estudio y de imitación para otras cuentas institucionales, en España y en el extranjero. Se han convertido en arquetipo de éxito de redes sociales institucionales.

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Como decíamos en líneas anteriores, el último Estudio General de Medios de octubre de 2014 a mayo de 2015 (Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación, AIMC) fijó que los y las españoles consumen una media de 238 minutos de televisión cada día. Así: “Lógicamente, el mayor número de horas de consumo de Internet, disminuye el consumo de otras actividades, pues el individuo tiende a sustituir unas actividades por otras. De hecho, un mayor uso de la Red afecta al consumo de los medios tradicionales” (Larrañaga, 2008: 3). Muchos teóricos comparten esta idea. Era de esperar que los organismos públicos oficiales se dieran cuenta de ello. Concretamente, van a aprovechar lo bueno de la Web 2.0 y 3.0, como son las cuatro C: “Compartir, Comunicar, Conversar y Cooperar” (Castelló, 2010:91). Estas acciones son elementos claves de la “convergencia, usabilidad y participación” de las redes sociales (Castelló, 2010:93).

Las formas de comunicación interpersonal cambian y con ellas, las formas de comunicación de masas, el consumo de los medios y la publicidad que sostiene todo el proceso. Internet ofrece más posibilidades, publicidad multicanal y un nuevo reparto de la tarta publicitaria (Galán y del Pino, 2011:3). Ya no basta con los *spots* tradicionales e institucionales, que se insertan en televisión o en prensa nacional impresa. Ahora hay que estar también en las redes sociales. Las noticias y comunicados tradicionales llegan a menos espectadores, aunque los anunciantes institucionales cuentan con información más cualificada del público, porque los perfiles sociales tienen toda la información del perfil de sus seguidores.

Asimismo, cambia la lógica empresarial e institucional, pública y privada. Hay que buscar nuevas vías de acercarse al público y a la ciudadanía, y de mejorar o mantener una buena imagen. Exponíamos que el ciudadano-consumidor-cibernauta necesita sentirse parte, saberse escuchado e implicado del trabajo del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil. Como primer paso, para entenderlo, es necesario conocer la historia, objetivos y fundamentos de las dos instituciones.

1.1. Guardia Civil: cercana y tecnológica

La Guardia Civil merece ser nombrada en primer lugar, por ser el cuerpo de mayor antigüedad. Antes de comenzar, aclaramos que todos los datos expuestos provienen de fuentes oficiales. Concretamente, de la página Web de la Guardia Civil y de sus notas de prensa y archivos publicados, disponibles en <http://www.guardiacivil.es/es/index.html>

Es un Cuerpo de Seguridad Pública, de naturaleza militar y ámbito nacional. De acuerdo con la Constitución española, tiene asignada como misión genérica la “protección del libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana”. Esta tarea se materializa garantizando la seguridad pública y asistiendo a los ciudadanos, intentando ofrecer una respuesta policial eficaz y solvente que contribuya a la sensación de seguridad.

Nació en el siglo XIX, al acabar la Guerra de la Independencia contra Francia. En esos momentos, la debilidad del Estado hacía que todos los caminos fueran muy peligrosos. Los bandoleros existían en el país desde hacía varios siglos y se considera que desde 1814, se habían hecho más dueños, si cabe, de los caminos. Estaban diseminados en zonas de campo y eran “excombatientes o brigantes, desertores y delincuentes liberados que, inadaptados a la vida civil, hacen del bandolerismo (llamados así por figurar en algún bando de busca o captura) su forma de vida”.

Ningún ciudadano estaba a salvo de sus hurtos, robos o ataques más graves. Rápidamente se vio la necesidad de instaurar un cuerpo nacional que sembrara la paz y la seguridad. Los progresistas de las Cortes de Cádiz reunificaron la Milicia Nacional. Ésta, pese a ser disuelta por Fernando VII, se reconstituyó en 1820 para pasar poco después a denominarse “Cuerpo de Voluntarios Realistas”. Ese mismo año, el Ministro de Guerra, Don Pedro Agustín Girón y de las Casas, se inspiró en la Gendarmería Nacional francesa para convertir el cuerpo en la Legión de Salvaguardias Nacionales. Su proyecto no recibió el beneplácito de las Cortes Generales y su hijo, el segundo Duque de Ahumada, tuvo que retomar la idea.

Pasarían más de dos décadas, hasta el 28 de marzo de 1844, cuando un Real Decreto por fin creó la Guardia Civil, como un “cuerpo especial de fuerza armada de Infantería y Caballería”, bajo la dependencia del Ministerio de la Gobernación y con “la denominación de Guardias Civiles”. La Guardia Civil lo recordaba con el *tweet* “28 de Marzo de 1844 Primer Decreto Fundacional de la Guardia Civil. Gracias por las felicitaciones, followers” (28 de marzo de 2012).

A los efectos de organizar esta nueva fuerza, se nombró al mariscal de campo D. Francisco Javier Girón y Ezpeleta, el segundo Duque de Ahumada, que ya hemos citado. Propuso que la Guardia Civil fuera una organización basada en la calidad y recomendó cubrir la plantilla paulatina y selectivamente, para garantizar la excelencia del personal. Suya es la famosa cita: “Servirán más y ofrecerán más garantías de orden cinco mil hombres buenos que quince mil, no malos, sino medianos que fueran”.

El nuevo organismo dependía “del Ministerio de la Guerra en lo concerniente a su organización, personal, disciplina, material y percibo de sus haberes, y del Ministerio de la Gobernación en lo relativo a su servicio peculiar y su movimiento.” Inicialmente, contó con 14 jefes, 232 oficiales y 5769 guardias repartidos en 14 Tercios, recuperando un término de gran tradición y prestigio en la historia militar española, pues hace referencia a las mejores unidades del Ejército en la época de los Austrias. En el verano de 1844, se inició el reclutamiento de los primeros aspirantes. Eran muy superiores en número a las plazas ofertadas y la selección resultó ser tan rigurosa y excelente como el Duque de Ahumada había planteado. Además, los elegidos recibían una dura y exigente formación en las instalaciones del Ejército de Madrid, concretamente en Leganés y Vicálvaro.

La lucha contra el bandolerismo continuó con éxito en la defensa de carruajes, servicio de escoltas y protección de vías y caminos. En 1854, Facundo Infantes, segundo director del Cuerpo, afirmaba: “El robo de los carruajes públicos no causaba impresión diez años antes y desde la creación de la Guardia Civil, era visto

con absoluto asombro”. El fenómeno del bandolerismo acabó completamente controlado y fue erradicado.

Sus misiones actuales han heredado mucho del espíritu de aquellos comienzos. De hecho, sigue conservando esa doble vertiente: civil y militar. Depende del Ministerio del Interior, en cuanto a servicios, retribuciones, destinos y medios; y del Ministerio de Defensa, en cuanto a ascensos y misiones de carácter militar. Además, atiende las necesidades del Ministerio de Hacienda, relativas a Resguardo Fiscal del Estado, y vela por el cumplimiento de las normas y reglamentos relacionados con los diferentes órganos de la Administración Central, la Autonómica y la Local.

Es muy importante señalar, en este punto, la relación de la Guardia Civil española con el Ministerio de Justicia (jueces, tribunales y Ministerio Fiscal), por la labor de policía judicial. También con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, en las funciones propias de la protección de la naturaleza. Y en tercer lugar, su relación con la Agrupación de Tráfico y el organismo autónomo de la Jefatura Central de Tráfico. Todo ello al amparo de la Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Efectivamente, las principales misiones de la Guardia Civil se resumen en torno a esas tres expuestas: “Atención y auxilio a los ciudadanos mediante la colaboración con los servicios de Protección Civil, vigilancia del tráfico, protección de la naturaleza, rescate y ayuda en montaña y mar territorial y, en resumen, cualquier actuación que lleve al socorro, ayuda y protección del ciudadano”. Quiere ser un “cuerpo de seguridad cercano al ciudadano y un referente por calidad, versatilidad y disponibilidad, inspirándose en principios y valores de naturaleza personal que, debido a su dedicación continua al servicio del ciudadano”. Como se puede comprobar, su lema actual hereda la tradición del II Duque de Ahumada y creemos que su presencia en Twitter lo ratifica. Es muy loable que un Cuerpo, con tanta historia y tradición, haya buscado su espacio en las redes sociales.

Cuenta con más de 80.000 efectivos y alrededor de 2.000 instalaciones en todo el territorio español. Sus misiones están descritas en la Ley Orgánica 2/86, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que define las competencias funcionales y territoriales de los diferentes Cuerpos de Seguridad del Estado. Más adelante, veremos también las funciones del Cuerpo Nacional de Policía, puntualizadas en la misma ley. Mientras tanto, recordamos que la Guardia Civil es responsable del territorio nacional -excepto capitales de provincia y núcleos urbanos- y del mar territorial. En todos esos territorios, cumple con las siguientes misiones:

- Velar por el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales ejecutando las órdenes que reciban de las autoridades competentes, en el ámbito de su competencia.
- Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicas que lo requieran.
- Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
- Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
- Prevenir la comisión de actos delictivos.
- Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, elaborando los informes técnicos y periciales necesarios.
- Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad ciudadana.
- Colaborar con los Servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

A estas tareas, conocidas desde siempre como *servicio peculiar* de la Guardia Civil, se dedica un total de 46.000 agentes, lo que supone prácticamente el 62 por ciento del personal. El resto, obviando tareas de mando y gestión, lo componen 25.000

especialistas o un 34 por ciento del capital humano, que se dedica a *especialidades*. Sobre ello, hay que enumerar las misiones exclusivas de la Guardia Civil:

- Las derivadas de la legislación vigente sobre armas y explosivos.
- El Resguardo Fiscal del Estado y las actuaciones encaminadas a evitar y perseguir el contrabando.
- La vigilancia del tráfico, tránsito y transporte en las vías públicas interurbanas.
- La custodia de vías de comunicación terrestre, costas, fronteras, puertos y aeropuertos, y centros e instalaciones que por su interés lo requieran.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones que tiendan a la conservación de la naturaleza y medio ambiente, de los recursos hidráulicos, así como de la riqueza cinegética, piscícola, forestal y de cualquier otra índole relacionada con la naturaleza.
- La conducción interurbana de presos y detenidos.
- La seguridad de las altas personalidades.
- La recepción de datos de interés para el orden y la seguridad pública, manteniendo una amplia estructura de análisis y difusión de la información en beneficio de la seguridad pública.
- Aquellas otras que le atribuya la legislación vigente.
- Asimismo, podrá desempeñar misiones de carácter militar bajo dependencia del Ministerio de Defensa.

Dado que en este artículo pretendemos hablar de la presencia de la Guardia Civil en Twitter, queremos reseñar que el Cuerpo se interesa por la colaboración ciudadana ya desde su página Web. Además de sus “Información Institucional” y “Gabinete de Prensa”, dedica especial interés a lo que los ciudadanos puedan aportar en

algunos tipos concretos de delitos. El menú de navegación los resume en “Colaboración Ciudadana”:

- *Personas desaparecidas*: “En esta sección se muestran las fotografías de personas que se hallan desaparecidas y se ofrece la posibilidad a los ciudadanos que posean información la oportunidad de comunicar cualquier dato sobre las mismas. Con el fin de facilitar la búsqueda al usuario se ofrece la posibilidad de filtrar la búsqueda de la persona de interés por un término, o a través de la localidad de residencia del desaparecido”.
- *Buscados por la justicia*: “Fotografías de personas que se encuentran huidas de la justicia por la comisión de diferentes delitos (terrorismo, delincuencia común). Desde esta sección se ofrece la posibilidad de comunicar cualquier dato sobre las mismas”.
- *Obras de artes sustraídas*: “En esta sección se muestran fotografías de obras de arte sustraídas y se ofrece la posibilidad a los ciudadanos que posean información la oportunidad de comunicar cualquier dato sobre las mismas. Con el fin de facilitar la búsqueda al usuario se ofrece la posibilidad de filtrar la búsqueda por un término, o bien hacer una selección de obras de interés por tipo, como por ejemplo: dibujos, esculturas, objetos litúrgicos, tapices, etc.”.
- *Aplicación para móviles. Colabora de forma anónima*: “Si navega habitualmente desde su móvil el Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil pone a su disposición aplicaciones que permitirán al usuario, entre otros servicios, colaborar con la Guardia Civil, de forma anónima, comunicando cualquier información que localice en la Red y que afecte a su seguridad. Su instalación se realiza desde los distintos "STORES" o "MARKETS" de cada una de las plataformas móviles (Android Market, App Store, Marketplace)”.
- *Formulario de colaboración con la Guardia Civil*: “Si está interesado en colaborar con la Guardia Civil puede utilizar

este formulario para comunicar cualquier tipo de información que considere de interés para su seguridad, relacionada con las funciones o competencias que tiene asignadas. De igual forma puede utilizar este formulario para comunicar cualquier tipo de información que estime de interés referente a los siguientes submenús de la sección de *Colaboración Ciudadana*. Toda la gestión de la información que sea facilitada se tratará forma reservada”.

• *Terrorismo*: “En esta página podrá obtener información sobre los temas competencia de la Guardia Civil que a continuación se enumeran: Decálogo: los diez motivos más importantes por los cuales se debe prestar colaboración a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la lucha contra el terrorismo; Las democracias frente al terrorismo: Se explica la lucha de las democracias frente al terrorismo mediante las leyes, los jueces y la actuación policial; Reseña histórica: Se realiza una breve redacción sobre los grupos terroristas surgidos a lo largo de la historia de España; Ayuda a las víctimas: encontrará todo tipo de legislación y formularios sobre las ayudas a las víctimas de actos terroristas”.

Al respecto, y hablando de terrorismo y comunicación en este marco teórico, no podemos dejar de citar al periodista José María Calleja, que ha escrito seis libros sobre la victoria de la Guerra Civil contra el terrorismo. También ha publicado un artículo sobre este asunto, que presentó al XVI Congreso Español de Análisis Transaccional y que fue publicado en la *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista* (Calleja, 2014:53-66).

1.2. Cuerpo Nacional de Policía: urbano y cosmopolita

Es el momento de acercarnos al siguiente organismo público del Ministerio del Interior español, objeto de estudio en esta investigación. De nuevo, todos los datos provienen de fuentes oficiales. Esta vez, de la página Web de la Policía y de sus notas de prensa, en <http://www.policia.es/>

Asimismo, recordamos que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad están obligados a la cooperación recíproca en el desempeño de su labor, colaborando e informándose entre ellas y coordinándose entre sí. Según la sentencia de la Sección Quinta de la Sala Tercera, de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo: “No existen separaciones estancas y puras [...] de competencias exclusivas entre Fuerzas y Cuerpos de Seguridad”, por lo que se podrá recurrir a la Guardia Civil o al Cuerpo Nacional de Policía no solo en sus ámbitos territoriales y de competencias exclusivas, sino en todo momento en que sea preciso, puesto que la propia Institución realizará las actuaciones necesarias o las derivará a otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad si fuera necesario. Es decir, Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía se apoyan y Twitter es, muchas veces, testigo de sus éxitos comunes.

Para entenderlo, en los párrafos siguientes, intentaremos acercarnos a la historia, misión y funciones de la Policía. En primer lugar, se autodefine como el Cuerpo de seguridad español de perfil profesional nítidamente urbano. Tiene su origen primigenio en 1824, con el reinado de Fernando VII y el ánimo de dar una estructura de seguridad moderna a las ciudades españolas, imitando el modelo de otras ciudades europeas. Su inicio se hace oficial con la Real Cédula, en la que se creaba la Policía General de Reino. La misma Real Cédula dedicaba un apartado a la capital, Madrid, ciudad que es dotada de una estructura de Comisarías de Distrito, una idea que se ha mantenido hasta hoy.

En ese mismo año, 1824, se dictaron los Reglamentos de Policía de Madrid y de todas las demás provincias españolas, colocando a estas últimas bajo las órdenes de intendentes que respondían ante el Intendente General, y dividiendo cada provincia en Subdelegaciones situadas en las localidades o partidos importantes - 126 entonces-, que constituyeron el antecedente de la actual estructura en Comisarías Provinciales y Locales.

La página Web oficial también destaca que la Real Cédula ya configuraba la doble función de la policía moderna: “Por una parte, velar por el libre ejercicio de los derechos ciudadanos persiguiendo a aquellos que los vulneran y poniéndolos en manos de la Justicia,

en el plazo de ocho días, lo más tarde, según cita el Artículo XVI". Además de esta función, configura la otra gran función de la Policía en relación a la prestación del servicio público de seguridad "garantizando el bien y la seguridad pública".

Las funciones del Cuerpo Nacional de Policía quedaron expuestas en el Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero. Su artículo 3 dicta así: "Corresponde al Director General de la Policía, cuyo titular tendrá rango de subsecretario, bajo la dependencia del Secretario de Estado de Seguridad, el mando directo del Cuerpo Nacional de Policía". Continúa diciendo que ejercerá las funciones de:

- Dirigir y coordinar los servicios y los órganos centrales y periféricos del Cuerpo Nacional de Policía.
- Distribuir los medios personales y materiales, asignándolos a las distintas unidades que la integran.
- Proponer al Secretario de Estado de Seguridad los planes y proyectos de actuación operativa de los servicios del Cuerpo Nacional de Policía.
- Relacionarse directamente con las autoridades administrativas, organismos y entidades públicas o privadas, en lo referente al funcionamiento de los servicios operativos del Cuerpo Nacional de Policía.
- Obtener, centralizar, analizar, valorar y difundir la información necesaria para el desarrollo de sus misiones, así como establecer y mantener el enlace y coordinación con otros órganos de información nacionales y extranjeros, en el ámbito de su competencia, de conformidad con los criterios que al respecto establezca la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Disponer la colaboración y la prestación de auxilio a las policías de otros países, en cumplimiento de las funciones que atribuye al Cuerpo Nacional de Policía la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad,

de conformidad con los criterios que al respecto establezca la Secretaría de Estado de Seguridad.

- Dirigir, organizar y controlar el cumplimiento de lo dispuesto en materia de extranjería, documento nacional de identidad, pasaportes, juegos, drogas, control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación y espectáculos públicos, todo ello en el ámbito policial y en los términos previstos en la legislación vigente.
- Vigilar e investigar las conductas de los funcionarios contrarias a la ética profesional.
- Aplicar el régimen disciplinario del personal del Cuerpo Nacional de Policía.
- Seleccionar y promover al personal del Cuerpo Nacional de Policía y el desarrollo de las actividades técnico- docentes de formación y perfeccionamiento del personal de dicho cuerpo.
- Proponer la adquisición de los equipos de transmisión, equipos de tratamiento de la información, armamento, medios de automoción, helicópteros, naves, uniformes y, en general, los medios materiales precisos para la realización de los cometidos propios del Cuerpo Nacional de Policía, en el marco de la programación aprobada por la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Impulsar el análisis, planificación y desarrollo de los métodos, técnicas y procedimientos en el ámbito operativo policial.

El artículo 3 del Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, cita la división de tareas de la Dirección Adjunta Operativa, y las funciones que le corresponden a cada Comisaría:

- A la Comisaría General de Información, la captación, recepción, tratamiento y desarrollo de la información de interés para el orden y la seguridad pública en el ámbito de las funciones de la Dirección General, así como su explotación o aprovechamiento operativo, especialmente en

materia antiterrorista, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

- A la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, la organización y gestión de lo relativo a la prevención, mantenimiento y, en su caso, restablecimiento del orden y la seguridad ciudadana; el control de las empresas y del personal de la seguridad privada; la vigilancia de los espectáculos públicos, dentro del ámbito de competencia del Estado; y la protección de altas personalidades, edificios e instalaciones que por su interés lo requieran.

- A la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, la organización y gestión de lo relativo a la prevención, mantenimiento y, en su caso, restablecimiento del orden y la seguridad ciudadana; el control de las empresas y del personal de la seguridad privada; la vigilancia de los espectáculos públicos, dentro del ámbito de competencia del Estado, y la protección de altas personalidades, edificios e instalaciones que por su interés lo requieran.

- A la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, el control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros; la prevención, persecución e investigación de las redes de inmigración ilegal; y, en general, el régimen policial de extranjería, refugio y asilo e inmigración.

- A la Comisaría General de Policía Científica, la prestación de los servicios de criminalística, identificación, analítica e investigación técnica, así como la elaboración de los informes periciales y documentales que le sean encomendados.

- A la División de Cooperación Internacional, la dirección de la colaboración y auxilio a las policías de otros países y la coordinación de los grupos de trabajo en los que participe la Dirección General de la Policía en el ámbito de la Unión Europea y otras Instituciones internacionales, y aspectos

relacionados con misiones de apoyo a terceros países y personal policial que presta servicio en el extranjero.

Y la Ley Orgánica 2/1986, de Competencias del Cuerpo Nacional de Policía, es la que mejor resume y clarifica las funciones de este organismo:

- En las capitales de provincia y en otras poblaciones determinadas por el Gobierno, las siguientes funciones generales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado:
 - Velar por el cumplimiento de las Leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciban de las Autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.
 - Auxiliar y proteger a las personas y asegurar la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
 - Vigilar y proteger los edificios e instalaciones públicos que lo requieran.
 - Velar por la protección y seguridad de altas personalidades.
 - Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad ciudadana.
 - Prevenir la comisión de actos delictivos.
 - Investigar los delitos para descubrir y detener a los presuntos culpables, asegurar los instrumentos, efectos y pruebas del delito, poniéndolos a disposición del Juez o Tribunal competente, y elaborar los informes técnicos y periciales procedentes.
 - Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para el orden y la seguridad pública, y estudiar, planificar y ejecutar los métodos y técnicas de prevención de la delincuencia.
 - Colaborar con los servicios de Protección Civil, en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública, en

los términos en que se establezcan en la legislación de Protección Civil.

- En todo el territorio nacional, las siguientes funciones con carácter exclusivo:
 - La expedición del Documento Nacional de Identidad y de los Pasaportes.
 - El control de entrada y salida del territorio nacional de españoles y extranjeros.
 - Las previstas en la legislación sobre extranjería, refugio y asilo, extradición, expulsión, emigración e inmigración.
 - La vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en materia del Juego.
 - La investigación y persecución de los delitos relacionados con la droga.
 - Colaborar y prestar auxilio a las Policías de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales sobre las Leyes, bajo la superior dirección del Ministerio del Interior.
 - El control de las entidades y servicios privados de seguridad, vigilancia e investigación, de su personal, medios y actuaciones.
 - Aquellas otras que le atribuya la Legislación vigente.

Igualmente, es loable cómo la Policía se acerca a la ciudadanía desde su página web. El apartado de *Comunicación* propone: Prensa, Redes sociales, Canal YouTube de la Policía, Perfil de la Policía en Twitter, Perfil de la Policía en Facebook, Actualidad, Fotografías, Vídeos y Canales RSS. Y el apartado de *Participación Ciudadana* aúna: Consejos al Ciudadano, Planes de Seguridad, Colaboración Ciudadana, Web Infantil, Terrorismo, Exposición Joyas, Políticas de Certificación y Certificados Digitales C.N.P.

2. METODOLOGÍA

En las líneas anteriores se ha mostrado la primera metodología de esta investigación: una búsqueda bibliográfica de fuentes primarias que hablan de redes sociales, Internet y nuevas tecnologías, y un análisis de contenido de las páginas web de la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía. En las líneas siguientes, de análisis y discusión de resultados, utilizamos la segunda metodología de esta investigación: análisis longitudinal de los últimos tweets y clasificación de estos en @guardiacivil y @policia.

3. ANÁLISIS O DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Finalmente, nos centramos en el análisis de las cuentas de Twitter de @guardiacivil y @policia. La primera, en septiembre de 2015, cuenta 399.000 seguidores y 12.800 tweets, desde su estreno en la red social de *microblogging*, en mayo de 2011. Siguiendo su espíritu original, queremos distinguir dos grandes corrientes en sus publicaciones. En primer lugar, su interés por acercarse a la ciudadanía. En segundo lugar, su interés por ser un Cuerpo moderno y tecnológico, a pesar de ser el más antiguo y contar con una vertiente militar muy tradicional.

Para ese interés empático y cercano, basta releer algunos los últimos *tweets*:

- “¡Que #bonitoanimalito! #Mami ¿Me lo puedo quedar? Claro que sí, pero hay que cuidarlo y darle cariño #NoSoyUnJuguete” (septiembre de 2015).
- “¿Recoges a l@s peques del cole? No olvides los sistemas de retención para la "personita" más importante ” (septiembre de 2015).
- “Imputado un xxx (pon el nombre que quieras) que colgó un video en RRSS conduciendo a 200 Km/h” (septiembre de 2015).

- “Ni Miss Italia se cree la última de los #TontosDelBulo "Los ladrones del limón pincharruedas" #NoCreas #NoDifundas” (septiembre de 2015).
- “En la mayoría de los casos de acoso escolar, existen testigos cómplices. No le rías la gracia al #Bullying” (septiembre de 2015).
- “#ConLaVozBienAlta contra las agresiones homófobas Agresión ^{SOON} Denuncia #NoConsientas ☎ ☐ 062” (septiembre de 2015).
- “Si conoces al 🏴‍☠️🏴‍☠️🏴‍☠️ que torturó salvajemente a "Fénix" en Cartagena #Murcia ☎ ☐ 062 #SEPRONA” (septiembre de 2015).
- “¡¡Ojito!! Estas son liras turcas Las pasan por euros por su parecido y realmente valen 0,37 € Que no te la cuelen” (septiembre de 2015).
- “#Ayúdanos Éste es Francisco, y ha #desaparecido en Mérida #Badajoz Si le ves llama al 062 o 112 Tu RT es importante” (septiembre de 2015).
- “Buscamos a Andriy Lytvyn por la comisión de un homicidio en Torrevieja #Alicante Si le ves ☎ ☐062 Gracias por ayudar” (septiembre de 2015).
- “Apoya a esos héroes bajitos que luchan cada día contra el #cancer ¡Donar #médula no debe dar miedo! #NoDueleNada” (septiembre de 2015).
- “Después del fútbol nueva "noche verde" en TV ¿Eres de @mardplastico o de @olmosyroblesTVE? #CorazónPartío #Picopower” (septiembre de 2015).
- “Grabar en vídeo un alijo ➡ ☐ 0€ Viralizarlo en RRSS ➡ ☐ 0€ ¿¿Y llamar a la Guardia Civil?? #Colaborar no tiene precio” (septiembre de 2015).

Para la demostración de lo segundo, relativo a lo tecnológico, la Guardia Civil dedica cerca de la mitad de sus *tweets*, con excelentes ejemplos como:

- “Fraude en #Facebook ¿O crees que te tocará un #Samsung Galaxy S6 #BytheFace? Lo que toca es #spam #NoPiques” (septiembre de 2015).
- “#Alerta ¿Tus archivos personales han sido encriptados? #CryptoLocker te ha visitado Prevención-> #Backups periódicos” (septiembre de 2015).
- “#GDTAlerta Falso vale regalo ahora diciendo ser @elcorteingles Regala 1000€ previa llamada a #806 #NICASO #Estafa” (septiembre de 2015).
- “¿Pequeños para ir solos al cole pero mayores para navegar solos por RRSS? ¿👶👶👶? #Peques+ Internet= Control Parental” (septiembre de 2015).
- “#OperacionesGC 24/09/2015 Imputado un varón que colgó en RRSS un video en el que circulaba a 200 km/h #NoHaceGracia” (septiembre de 2015).
- “#GDTAlerta #Mail #SPAM se hace pasar por @MediolanumBanco avisando de tarjeta suspendida ¡NI CASO! Es #Phishing” (septiembre de 2015).
- “#Alerta #eBay tampoco se libra del #Phishing #NoPiques” (septiembre de 2015).
- “¿Que @amazon te regala 500€ #ByTheFace por hacer una encuesta? #HalaVengaYa #Nopiques” (septiembre de 2015).
- “¿Subes a las #RRSS fotos de tus hijos? No te precipites, que hay mucho depredador "online" Lee estos consejos” (septiembre de 2015).
- “#GDTAlerta ¿Recibes documento #Office vía #mail y al abrirlo te pide habilitar macros para verlo? ¡NI CASO! #malware” (septiembre de 2015).

Por otro lado, cuenta con un equipo especializado en los delitos anteriormente enumerados. El Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil (GDT) fue creado en 1996. Se encarga de investigar los delitos informáticos y tiene cuenta independiente en Twitter, @GDTGuardiaCivil, aunque ambas cuentas se retroalimentan, se citan y se *retuitean*. Cuenta con más de 131.000 seguidores, en septiembre de 2015, y aunque no lanza *tweets* diariamente, sí recibe muchas menciones positivas de ciudadanos. Su existencia es otra muestra clara del afán cercano y tecnológico de la Guardia Civil.

La cuenta de Twitter del Cuerpo Nacional de Policía recuerda, con asiduidad, a la ciudadanía cuándo puede acudir a ellos. En septiembre de 2015, cuenta con 1,8 millones de seguidores y ha publicado 13.200 *tweets*. Es ejemplo de gestión de redes sociales para todo el mundo y su primer community manager, Carlos Fernández Guerra, se hizo muy famoso por su sentido del humor y su cercanía con la ciudadanía. El 31 de agosto de 2015, anunció que dejaba su puesto en la Policía Nacional para fichar como community manager de Iberdrola, después de 6 años de gestión y de éxitos con @policia, que había erigido como la cuenta de institución española más seguida en España. Tras su marcha, y con 8 personas integrando el equipo de redes sociales, ha instituido una nueva manera de gestionar Twitter y los *tweets* siguen la estela de todos los publicados desde marzo de 2009, cuando se abrió la cuenta:

- “¡BUH! ¡QUE LA POLI NO ES EL COCO! No asustes a los peques con nuestra presencia. ¡Estamos para ayudarles!” (octubre de 2015).
- “¡Ingenuo! Ese pibón (☺) que has conocido en la red solo quiere un vídeo íntimo para chantajarte. STOP #sextorsión” (octubre de 2015).
- “Sí, sí...Envía "alta" que te vamos a freír a SMS premium con cargo a tu factura para que ganes la PS4 "gratis" ¡JA!” (septiembre de 2015).

- “¿Tarjeta con 500 euros para gastar en Amazon? ¡QUÉ SUERTUDO! #NOPIQUES y fraudes como éste hay de todos los colores” (septiembre de 2015).
- “Sabemos que os gustan las plantitas en las terrazas, pero NO marihuana... o irás a la cárcel” (septiembre de 2015).
- “Otra versión del FRAUDE del 80X. Si picas y llamas te vamos a cantar eso de... 🎵🎵🎵 Te lo mereceeee y lo sabees 🎵🎵🎵” (septiembre de 2015).
- “¡¡¡Si vas más apretao que las tuercas de un submarino!!! 😊
 ¡A darlo TOOOOOODO! Pero si te pasas con las copas, NADA DE COCHE #WTF” (septiembre de 2015).
- “Interceptada en Huelva esta furgó cargada de "regalos". 89 fardos con 2.700 kg de hachís. Buscamos al Rey Mago” (septiembre de 2015).
- “¿Te acuerdas de lo del unicornio alado, los Reyes Magos y el ratoncito Pérez? No seas pardillo y desconfía de CHOLLOS” (septiembre de 2015).
- “Hoy como es lunes, seguro que habéis sido buenos 😊, no habéis bebido, no habéis salido... Pues no la lieis con la webcam antes de acostaros” (septiembre de 2015).
- “Sol, finde, terracita, cañitas, charleta... siempre atento a tus pertenencias! Si nos necesitas: #091o app @alertcops” (septiembre de 2015).
- “¡Vaya pibón has conocido por internet, crack! ¡Y qué vídeo XXX le has mandado! 🙈🙈🙈 Ahora: le das pasta o se lo manda a tooooooo el mundo ❤️” (septiembre de 2015).
- “¡¡Guauuuu, 500€ #porlacara para redecorar tu vida!! 😊😊😊 ¿Y vas y te lo crees? Nueva versión timo #giftcards” (septiembre de 2015).

- “Si ves 44 jugadores en el campo.. es que has tomado algo que no debías... ASÍ NO VAS A DISFRUTAR EL DOBLE. #NODRUGS” (septiembre de 2015).
- “Nota aclaratoria: #CDQAENDTC = Cada Día Que Amanece El Número De Tontos Crece ☺” (septiembre de 2015).
- “NO, NO, NO, NO, NO y NO... ¿En qué idioma hay que decirlo? ¿EN CHINO? Pues, vale, allá va 没有, 没有, 没有, 没有, 没有, 没有, 没有, 没有 #Novatadas” (septiembre de 2015).

Aparte del humor, y no por ello menos importante, estarían todos los *tweets* informativos. Gracias a los 140 caracteres de Twitter, el Cuerpo Nacional de Policía lanza sus titulares cada día, con una media siempre superior a las cinco publicaciones diarias. Los motivos de estos tweets, como ya hemos dicho, son informativos. Muchas veces, son recogidos y ampliados en los grandes medios de comunicación, tradicionales y nacionales. Otras veces, aparecen noticias del mismo interés social, pero que no logran la misma relevancia o cobertura en medios tradicionales, aunque sí son seguidas por los casi dos millones de seguidores de la cuenta. Es un excelente ejemplo del cambio de paradigma de comunicación que comentábamos al comienzo de la investigación: @policia tiene tantos o más seguidores que muchos medios tradicionales y la audiencia social de sus tweets llega a ser mayor a la posible audiencia convencional que consiguen, o conseguirían, en medios convencionales.

4. CONCLUSIÓN Y CONSIDERACIONES FINALES

En las líneas anteriores, hemos investigado la historia y la presencia actual en la red social Twitter de la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía, a través de sus cuentas: @guardiacivil y @policia. Su lenguaje, cercanía, respeto y sentido del humor les han hecho acercarse, con éxito, a la ciudadanía española. La cuenta @policia fue abierta en marzo de 2009 y en mayo de 2011, fue inaugurada la cuenta @guardiacivil. Durante estos seis años, han

cambiado la imagen que las españolas y los españoles pudieran tener de ellos, como instituciones inaccesibles o anticuadas; y han demostrado que la audiencia social es mayor y más valiosa que la audiencia tradicional, incluso para instituciones públicas.

En la actualidad, es impensable no estar en redes sociales. La presencia del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil en Twitter es un excelente ejemplo de ese cambio radical de los paradigmas de comunicación. La ciudadanía ya no demanda la información y la comunicación de antaño. Tampoco le basta con tener una Web accesible, donde ver notas de prensa, teléfonos de información y archivos históricos. Necesita sentirse parte, saberse escuchado por los funcionarios que le protegen y entender que las instituciones se acercan a ellas y ellos.

Así lo han entendido, muy sabiamente, las dos cuentas estudiadas. Por un lado, @guardiacivil maneja las noticias actuales, los emoticonos, las fotografías y el humor para mostrar, en sus tweets, un sincero interés por acercarse a la ciudadanía. Igualmente, aparece como un Cuerpo moderno y tecnológico, a pesar de ser el más antiguo de los dos analizados y contar con una vertiente militar muy tradicional. Por otro lado, @policia, en seis años, ha ganado casi dos millones de seguidores. Su primer community manager, Carlos Fernández Guerra, implementó un estilo que han imitado muchas otras cuentas institucionales, públicas y privadas. Y el equipo de redes sociales, tras su marcha, sigue esa estela de emplear, tan sabiamente, sentido del humor y cercanía. Por todo lo anterior, confirmando lo que planteábamos en la introducción, su éxito es digno de estudio y de imitación para otras cuentas institucionales, en España y en el extranjero. Se han convertido en arquetipo de éxito de redes sociales institucionales.

REFERENCIAS DOCUMENTALES

AIMC. 2015. “Resumen general de resultados EGM. Octubre 2014 a Mayo 2015”. Disponible en <http://www.aimc.es/-Datos-EGM-Resumen-General-.html>. Consultado el 04.08.2015.

- CALLEJA, José María. 2014. “El terrorismo, visto desde la psicología y la comunicación”. **Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista**. Nº 71: 53-66.
- CASTELLÓ, Araceli. 2010. “¿Cuánto vale un fan? El reto de la medición de la audiencia en los social media”. **Pensar la Publicidad. Revista Internacional de Investigaciones Publicitarias**. Vol. 4. Nº 2: 89-110.
- GALÁN, Elena y DEL PINO, Cristina. 2010. “Jóvenes, ficción televisiva y nuevas tecnologías”. **Área Abierta**. Nº 25: 1-17.
- LARRAÑAGA, Julio. 2008. “Análisis económico de la evolución de las audiencias de los medios tradicionales e impacto de Internet en su consumo”. **Área Abierta**. Nº 21: 1-18.
- TWITTER DEL CUERPO NACIONAL DE POLICÍA. 2015. Disponible en <https://twitter.com/policia>. Consultado el 30.09.2015.
- TWITTER DE LA GUARDIA CIVIL. 2015. Disponible en <https://twitter.com/guardiacivil>. Consultado el 30.09.2015.
- WEB DEL CUERPO NACIONAL DE POLICÍA. 2015. Disponible en <http://www.policia.es/> Consultado el 30.09.2015.
- WEB DE LA GUARDIA CIVIL. 2015. Disponible en <http://www.guardiacivil.es/es/index.html>. Consultado el 30.09.2015.



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 32, Especial N° 13, 2016

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.
Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve