

Amalia López Acera: “Es un error lanzarse a abrir perfiles en redes sociales sin tener claro para qué queremos estar en ellas”

Entrevista de [@Bc_MaRTiSi](#)

Amelia López Acera es periodista y actualmente gestiona las redes sociales del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF). Durante las I Jornadas de Comunicación desde la Administración Pública que se celebrarán en Calvià el próximo 16 y 17 de noviembre, será la responsable del panel sobre “Los medios sociales como herramientas disruptivas en el sector público”. Ante un tema tan novedoso y poco tratado en la actualidad, hemos querido conocer su opinión de experta sobre la relación actual entre redes sociales y administración pública. Según sus palabras, el camino es largo y apenas se ha empezado a recorrer.

-¿Cuáles son los retos de la comunicación digital en el ámbito municipal?

Creo que más que retos tenemos que plantearnos incluso empezar a hablar simplemente de comunicación. Todavía en la mayoría de entidades locales y administraciones públicas la comunicación sigue siendo una asignatura pendiente y hablar ya de comunicación digital, resulta cuando menos una utopía.

-¿Existe un modelo de gestión eficiente para el uso de redes sociales en la administración pública?

Estamos todavía en los inicios del uso de redes sociales en las administraciones públicas y tenemos que avanzar hacia modelos de gestión no sólo eficientes, sino también organizados, planificados e incluidos dentro de la estructura de las propias administraciones. Por poner un ejemplo, no existe en las RPT (relación de puestos de trabajos) el perfil de *community manager* o gestor de redes sociales, por lo que las personas que están haciendo estas funciones ni siquiera tienen reconocido el trabajo que están realizando.

-¿Qué aspectos del ámbito municipal necesitan especial atención en su modelo de comunicación?

Para mí es importante tanto la comunicación externa como la interna, esta última una de las grandes olvidadas en las administraciones públicas, y que considero es esencial, ya que difícilmente podremos comunicar al exterior cuando ni siquiera sabemos qué es lo que se está haciendo dentro de nuestra organización.

-¿Cuándo puede ser un error aplicar las técnicas de gestión de redes sociales para la comunicación de la administración pública municipal?

El error es lanzarse a abrir perfiles en redes sociales sin tener claro para qué queremos estar en ellas y cuál es nuestro objetivo. Así vemos cómo muchos ayuntamientos abren perfiles en *Twitter*, *Facebook*... y al cabo de unos meses los abandonan. Hay que entender que las redes sociales no

son un “postureo”, son un canal de comunicación con los ciudadanos en un momento en el que más de 19 millones de españoles ya tienen presencia en redes sociales (dato extraído del último estudio de IAB-Spain).

-¿Cuál considera que es el principal problema al que se enfrentan los responsables de comunicación de la administración pública municipal?

Uno de los grandes retos de la comunicación en el ámbito municipal es separar la información política de la información de servicio público. Hasta ahora los gabinetes de prensa se han entendido que eran gabinetes de prensa del alcalde o de la alcaldesa, y la comunicación que se hacía se centraba en lo que se denomina “acción de gobierno”. Pues bien, ese tipo de comunicación no tiene cabida en un modelo como el actual en el que los ciudadanos deciden a golpe de “follow” o “no-follow” si te siguen o no. Si la información que les damos a través de redes sociales no es útil y de interés para ellos, simplemente dejarán de seguirnos.

-¿Qué le gustaría destacar sobre su ponencia para las Jornadas de Comunicación desde la Administración Pública?

Felicitar en primer lugar por la organización de estas jornadas. Creo que es hecho importante el que por primera vez se organicen unas jornadas en las que se va a analizar y debatir sobre la comunicación que se realiza desde las administraciones públicas. Es un paso importante para poder plantear los nuevos retos y desafíos que supone, entre otros, la llegada de las redes sociales a nuestras administraciones públicas.

Amalia López Acera ([@AmaliaLopezAcer](#)) es licenciada en Ciencias de la Información, con especialidad en Periodismo, y posee el Máster en Marketing Digital y Social Media. Desde marzo de 2014 es *community manager* del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) e imparte docencia en diversas instituciones como ESIC, Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP), Diputación de Alicante, Escuela Balear de Administración Pública (EBAP), o Universidad Católica de Valencia. También realiza charlas y conferencias sobre redes sociales, administraciones públicas y marca personal. Colaboradora con varios medios de comunicación: Cadena SER-Valencia, Levante Televisión y en el periódico Las Provincias, y ha obtenido diversos reconocimientos como el Premio Novagob 2015 al Miembro más destacado de la administración pública, Premio a la tuitera más influyente del Foro de Economía de la Universitat de València y Premio CNIS 2016 a la mejor Gestión de Redes Sociales, entre otros.

Amalia López Acera: “És un error llançar-se a obrir perfils en xarxes socials sense tenir clar per a què volem estar en elles”

Entrevista de [@Bc_MaRTiSi](#)

Amelia López Acera és periodista i actualment gestiona les xarxes socials del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF). Durant les I Jornades de Comunicació des de les Administracions Públiques que se celebraran a Calvià el proper 16 i 17 de novembre, serà la responsable del panell sobre “Els mitjans socials com a eines disruptives en el sector públic”. Davant un tema tan nou i poc tractat en l'actualitat, hem volgut conèixer la seva opinió d'experta sobre la relació actual entre xarxes socials i administració pública. Segons les seves paraules, el camí és llarg i amb prou feines s'ha començat a recórrer.

-Quins són els reptes de la comunicació digital en l'àmbit municipal?

Crec que més que reptes hem de plantejar-nos fins i tot començar a parlar simplement de comunicació. Encara en la majoria d'entitats locals i administracions públiques la comunicació segueix sent una assignatura pendent i parlar ja de comunicació digital, resulta si més no una utopia.

-Existeix un model de gestió eficient per a l'ús de xarxes socials en l'administració pública?

Estem encara en els inicis de l'ús de xarxes socials en les administracions públiques i hem d'avançar cap a models de gestió no només eficients, sinó també organitzats, planificats i inclosos dins de l'estructura de les pròpies administracions. Per posar un exemple, no existeix en les RPT (relació de llocs de treballs) el perfil de community manager o gestor de xarxes socials, per la qual cosa les persones que estan fent aquestes funcions ni tan sols tenen reconegut el treball que estan realitzant.

-Quins aspectes de l'àmbit municipal necessiten especial atenció en el seu model de comunicació?

Per a mi és important tant la comunicació externa com la interna, aquesta última una de les grans oblidades en les administracions públiques, i que considero és essencial, ja que difícilment podrem comunicar a l'exterior quan ni tan sols sabem què és el que s'està fent dins de la nostra organització.

-Quan pot ser un error aplicar les tècniques de gestió de xarxes socials per a la comunicació de l'administració pública municipal?

L'error és llançar-se a obrir perfils en xarxes socials sense tenir clar per a què volem estar en elles i quin és el nostre objectiu. Així veiem com molts ajuntaments obren perfils en Twitter, Facebook... i al cap d'uns mesos els abandonen. Cal entendre que les xarxes socials no són un “postureo”, són un canal de comunicació amb els ciutadans en un moment en el qual més de 19 milions d'espanyols ja tenen presència en xarxes socials (dada extreta de l'últim estudi de IAB-Spain).

-Quin considera que és el principal problema al que s'enfronten els responsables de comunicació de l'administració pública municipal?

Un dels grans reptes de la comunicació en l'àmbit municipal és separar la informació política de la informació de servei públic. Fins ara els gabinets de premsa s'han entès que eren gabinets de premsa de l'alcalde o de l'alcaldesa, i la comunicació que es feia se centrava en el que es denomina “acció de govern”. Doncs bé, aquest tipus de comunicació no té cabuda en un model com l'actual en el qual els ciutadans decideixen a cop de “follow” o “no-follow” si et segueixen o no. Si la informació que els donem a través de xarxes socials no és útil i d'interès per a ells, simplement deixaran de seguir-nos.

-Què li agradaria destacar sobre la seva ponència per a les Jornades de Comunicació des de l'Administració Pública?

Felicitar en primer lloc per l'organització d'aquestes jornades. Crec que és fet important el que per primera vegada s'organitzin unes jornades en les quals es va a analitzar i debatre sobre la comunicació que es realitza des de les administracions públiques. És un pas important per poder plantejar els nous reptes i desafiaments que suposa, entre uns altres, l'arribada de les xarxes socials a les nostres administracions públiques.

Amalia López Acera (@AmaliaLopezAcer) és llicenciada en Ciències de la Informació, amb especialitat en Periodisme, i posseeix el Màster en Màrqueting Digital i Social Mitjana. Des de març de 2014 és community manager del Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) i imparteix docència en diverses institucions com ESIC, Institut Nacional d'Administració Pública (INAP), Institut Valencià d'Administracions Públiques (IVAP), Diputació d'Alacant, Escola Balear d'Administració Pública (EBAP), o Universitat Catòlica de València. També realitza xerrades i conferències sobre xarxes socials, administracions públiques i marca personal. Col·laboradora amb diversos mitjans de comunicació: Cadena SER-València, Levante Televisió i en el periòdic Les Províncies, i ha obtingut diversos reconeixements com el Premi Novagob 2015 al Membre més destacat de l'administració pública, Premi a la tuitera més influent del Fòrum d'Economia de la Universitat de València i Premi CNIS 2016 a la millor Gestió de Xarxes Socials, entre uns altres.