

## AMALIA LÓPEZ ACERA

Responsable de Comunicación y Redes Sociales  
en SERVEF (Servicio Valenciano de Empleo y Formación)

# Las redes sociales como motor del cambio en las Administraciones Públicas

---

¿Para qué hemos de estar las administraciones públicas presentes en las redes sociales? Esta pregunta me la formularon hace tres años, cuando en el Servicio Valenciano de Empleo y Formación debatíamos sobre la necesidad de abrir perfiles en redes sociales.

**A**ctualmente, el debate sobre la presencia en redes sociales está superado: las administraciones públicas tenemos que estar donde están los ciudadanos y, mal que nos pese, los ciudadanos están en las redes sociales. Sobre esto último, en el Estudio Anual sobre Redes Sociales 2016 de IAB Spain se señala que el 81% de los internautas españoles entre 16 y 55 años utilizan redes sociales, lo que representa más de 15 millones de personas en nuestro país. Por tanto, esto ya no es cosa sólo de jóvenes o de unos pocos frikis.

La incorporación de las administraciones públicas a este nuevo escenario se está produciendo de forma paulatina y, así, vemos como cada vez son más los ayuntamientos, ministerios, consejerías y organismos públicos de todo tipo los que disponen de perfiles en las diferentes redes sociales, en un afán por establecer nuevos

canales de comunicación y de información con los ciudadanos.

Esta incorporación de las redes sociales a las estructuras de las administraciones públicas, ¿está cambiando en algo su forma de trabajar? y, sobre todo, ¿está cambiando a quienes trabajan en las mismas?

Quiero aprovechar este artículo para contar la experiencia que hemos vivido estos tres últimos años desde que, en el SERVEF, a raíz de la apuesta por las redes sociales como forma de acercar nuestra administración a los ciudadanos.

Tras unos inicios inciertos, con la apertura de las cuentas de Facebook, Twitter y LinkedIn, dimos un paso de gigante incorporando WhatsApp como canal de comunicación, idea que obtuvo el Premio Excelencia Novagob 2015 al mejor servicio de respuesta inmediata en una administración pública. Posteriormente

extendimos nuestras redes mediante Youtube, Instagram, Google+ (en la que hoy ya no estamos) y Periscope. Esta amplia presencia en redes sociales fue reconocida con el Premio CNIS 2016 a la mejor gestión de redes sociales de una administración pública.

En estos tres años hemos pasado de la nada al todo; de no comunicar ni informar sobre lo que hacíamos a disponer de canales abiertos en todas las redes sociales. Y, si bien los cambios hacia el exterior resultan evidentes, ¿qué ha sucedido de forma interna? ¿Somos los mismos que hace tres años? ¿Hemos cambiado en algo?

La respuesta a estas preguntas es positiva: hemos cambiado, y mucho, aunque a veces no seamos conscientes de hasta qué punto:

1.- *Nos hemos vuelto mucho más rápidos y ágiles* a la hora de dar respuesta a las demandas de los ciudadanos y,

como consecuencia, ha tenido lugar una mejora de la coordinación entre los diferentes departamentos. Hasta ahora, si un ciudadano quería contactar con la administración presentaba un escrito y seguía el procedimiento establecido, con un margen de respuesta de 10 días, 3 meses o el silencio administrativo. Ahora los ciudadanos pueden plantear su crítica, queja o pregunta a través de redes sociales, y los tiempos de respuesta se acortan de forma drástica, por lo que no sólo se necesita un community manager rápido, sino toda una organización debidamente coordinada y mentalizada para responder de forma ágil. Este esfuerzo tiene una recompensa, y es que al hacerse de forma pública contribuye a mejorar la imagen de la administración ante los ciudadanos

2.- *Somos más transparentes.* Las páginas web son una excelente herramienta para que los ciudadanos accedan a la información generada por las administraciones públicas, pero son unidireccionales y no permiten que esos ciudadanos opinen sobre las mismas. Las redes sociales en cambio no sólo permiten difundir información, sino que posibilitan “conversar” con los ciudadanos y saber qué opinan, sugieren y proponen. Los ciudadanos preguntan por nuestros procesos, cuestionan nuestra forma de trabajar, se interesan por los criterios que utilizamos... Y debemos dar una respuesta. Un ejemplo: antes se podía publicar sólo la resolución de unas ayudas; ahora también habrá que hacerlo con las actas de quiénes se han presentado, la baremación obtenida.... Sin duda, las redes sociales constituyen una buena herramienta para hacer efectivo el principio de transparencia en nuestras administraciones públicas.

3.- *Hemos adaptado nuestra forma de trabajar a una nueva realidad.* Si se redacta un decreto o una nueva normativa, aparte de la preceptiva



publicación en el boletín oficial, se acompaña de una infografía que resume los aspectos más importantes, o de un video tutorial en el que explicamos cómo tiene que proceder el ciudadano ante un trámite administrativo. Hemos ido un paso más allá presentando la información mediante nuevos formatos para hacerla más accesible a los ciudadanos.

4.- *Humanización de las administraciones públicas.* Uno de los aspectos que registra menores avances es el relativo a la participación de los empleados públicos en este nuevo escenario, dada su habitual reticencia a ser identificados o a aparecer en fotografías. A pesar del rechazo inicial, cada vez son más los empleados públicos que, lejos de plantear objeciones, se suman de forma activa a la iniciativa. Los ciudadanos pueden

criticar a una administración pública si la perciben como una maquinaria burocrática, impersonal y abstracta, pero raramente lo harán si ven a Pepito García que explicando en un vídeo cómo hay que realizar un trámite. Que los ciudadanos “pongan cara” e identifiquen a las personas que trabajamos en las administraciones públicas supone una humanización de las mismas que las hace más cercanas y accesibles.

5.- *Prescriptores de nuestra propia administración.* Desde que estamos presentes en las redes sociales son muchos los empleados públicos de nuestra administración que se han animado a abrir sus propios perfiles personales en redes sociales, contribuyendo a la difusión de la información generada por la propia administración. Las redes sociales

Las páginas web son una excelente herramienta para que los ciudadanos accedan a la información generada por las administraciones públicas, pero son unidireccionales y no permiten que esos ciudadanos opinen sobre las mismas. Las redes sociales en cambio no sólo permiten difundir información, sino que posibilitan “conversar” con los ciudadanos y saber qué opinan, sugieren y proponen.

están favoreciendo que muchos empleados públicos trabajen su propia marca personal y, con ello, mejoren la percepción que la sociedad tiene de su figura.

6.- *Mayor interés por las nuevas tecnologías.* Ese interés por participar en las redes sociales conlleva así mismo un interés por aprender a utilizar las mismas, así como otras aplicaciones y tecnologías. Muchos empleados públicos que tenían una imagen negativa de las redes sociales han visto ahora cómo se puede hacer un uso profesional de las mismas y cómo éste uso les puede ayudar en su trabajo diario. Las redes sociales han ayudado a que muchos empleados públicos empiecen a utilizar videoconferencias, aplicaciones móviles, documentos en línea, etc.

7.- *Las redes sociales son nuestro propio canal de comunicación.* Sin apenas presupuesto para publicidad y con escasa capacidad para aparecer en los medios de comunicación tradicionales, la información que se genera en las administraciones públicas tiene muchas dificultades para llegar al conjunto de los ciudadanos. Ahora sabemos que disponemos de una he-

que surja un problema informático y se “caiga” la red, se informa de ello en cuestión de minutos a través de las redes sociales, y se explica al ciudadano las alternativas de actuación ante esa situación. La información también puede fluir en sentido inverso, es más, en muchas ocasiones son los mensajes y tuits de los ciudadanos los que alertan de incidencias. Y es que jamás hemos tenido una herramienta tan poderosa para estar en contacto con nuestros usuarios.

8.- *Más receptivos a las demandas de los ciudadanos.* Desde que disponemos de redes sociales sabemos que contamos con un canal de información propio que, de forma directa, nos permite estar en contacto con nuestros usuarios para conocer sus opiniones, sugerencias y propuestas acerca del trabajo que realizamos. Conocer de primera mano lo que los ciudadanos esperan de nosotros nos permite mejorar la atención y el servicio que ofrecemos. En la mayoría de las ocasiones lo que los ciudadanos piden son pequeñas o mejoras que nosotros no somos capaces de detectar simplemente porque no somos usuarios habituales de los servicios. Estas modificaciones relativas a trámites o gestiones son, por lo general, fácilmente asumibles.

9.- *Ha permitido conocernos mejor como organización.* Hay administraciones públicas donde quienes trabajan en un departamento ignoran por completo el trabajo desempeñado por quienes ocupan la mesa de al lado. Las redes sociales constituyen un canal de información gracias a los cuales los ciudadanos saben lo que hace nuestra administración, pero también sirve para que lo sepa el conjunto de la organización y, de este modo, contribuyen a paliar una de asignaturas pendientes de nuestras administraciones públicas, como es la comunicación interna.

10.- *Elemento de motivación.* Cuan-



**Página principal del portal web del SERVEF.**

herramienta para difundir aquello que nos interesa de forma fácil, rápida y sencilla. Un ejemplo: en el caso de

do las redes sociales ponen en valor el trabajo que lleva a cabo desde las administraciones públicas, contribuyen también a mejorar la imagen que los ciudadanos tienen de los empleados públicos, aportando un elemento de motivación que anima a trabajar y hacer las cosas de forma diferente, rompiendo la resistencia al cambio y a la innovación.

#### 11.- *Implicación de la organización.*

El cambio más relevante en la organización viene dado por un mayor grado de implicación alcanzado por sus miembros. Y esta implicación tiene su reflejo en la creación del Blog del SERVEF. El blog surgió entre un pequeño grupo de empleados que vieron la necesidad de poner en valor todo el conocimiento y el talento que existía en la organización y que no se estaba aprovechando. En el blog escriben únicamente técnicos y orientadores, ya que el objetivo del mismo es ofrecer ideas, consejos y ayuda sobre empleo, formación y orientación a aquellas personas que están buscando empleo. Si os interesa el tema aquí os dejo 12 ventajas para que una administración pública tenga un blog. (<http://amalialopezacera.com/12-ventajas-blog-administracion-publica/>).

Si hace tres años alguien nos hubiera comentado que funcionarios públicos iban a dedicar parte de su tiempo libre a escribir sobre aspectos relacionados con su trabajo, con el único objetivo de poner su conocimiento al servicio de las personas que están buscando empleo, hubiéramos dicho que era una locura y que nadie lo iba a hacer. Todo lo contrario: el número de personas que han mostrado interés ha resultado tan elevado que ha sido necesario celebrar sesiones formativas sobre cómo se escribe un blog en participar en el mismo. Así mismo el blog se está convirtiendo en un referente en materia de empleo recibiendo cada mes miles de visitas.

A pesar de que todo lo descrito hasta ahora puede parecer maravilloso, no todo resulta tan idílico. Todavía hoy seguimos encontrando en nuestra organización muchas personas con una fuerte resistencia al cambio, las cuales contemplan las redes sociales como una mera distracción y desprecian la presencia en las mismas frente a otros canales, “los de toda la vida”, que juzgan más que suficientes para atender a nuestros usuarios.

Sin embargo, cada vez son menos y sus resistencias más débiles. Nuestra presencia en redes sociales resulta positiva y está suponiendo toda una revolución en nuestra relación con los ciudadanos.

Más allá de esto, y de forma inesperada, también está resultando una revolución para nuestra propia organización. Nadie pensó hace tres años que estar en redes sociales nos iba a cambiar, y que lo iba a hacer de la forma en que lo está haciendo.

Tenemos sin duda una oportunidad única para cambiar y mejorar nuestras administraciones públicas haciéndolas más ágiles y cercanas a los ciudadanos, y para construir, entre todos, la administración pública con la que soñamos. Adelante con ello. \*



Si hace tres años alguien nos hubiera comentado que funcionarios públicos iban a dedicar parte de su tiempo libre a escribir sobre aspectos relacionados con su trabajo, con el único objetivo de poner su conocimiento al servicio de las personas que están buscando empleo, hubiéramos dicho que era una locura y que nadie lo iba a hacer.