

## Mayte Vañó: “Una administración pública debe comunicar siempre con vocación de servicio y no ser un instrumento de propaganda política”

---

### Entrevista de [@Bc\\_MaRTiSi](#)

Mayte Vañó es técnico en empresas y actividades turísticas, desde 2005 pertenece a la administración pública en la Concejalía de Turismo de El Campello, donde ejerce las funciones de *Social Media Strategist*. En las I Jornadas de Comunicación desde la Administración Pública expondrá el panel “Del gabinete de prensa al departamento de comunicación, gestión estratégica de la comunicación en las instituciones públicas”; sin desvelar los puntos clave de su ponencia, Vañó nos ha respondido a algunas preguntas previas a la cita del 16 de noviembre, acerca de los retos y objetivos a alcanzar por las administraciones públicas locales en materia de comunicación institucional.

#### **-¿Cuáles considera que son los retos pendiente en la comunicación de la Administración Pública municipal?**

El principal reto es que se asuma claramente la diferencia entre comunicación institucional y comunicación política. Una administración pública debe comunicar siempre manteniendo la vocación de servicio al ciudadano y no debe tener “color”, no debe ser un instrumento de propaganda política.

#### **-¿Están preparados los responsables de comunicación para la comunicación institucional en la era digital?**

El problema está en la propia pregunta. Hay profesionales preparadísimos para llevar adelante una correcta estrategia de comunicación institucional dentro de la propia administración, pero ¿tienen la opción de acceder a los puestos de responsabilidad? Incongruentemente, en muchos de los casos, no.

#### **-¿Cuáles son las dificultades de la administración local para implantar una estrategia de comunicación transparente y abierta?**

El problema de base radica en la lentitud de la administración para adaptarse a los cambios. Para ofrecer una comunicación verdaderamente transparente y abierta, hay que cambiar primero muchos procedimientos internos, muchos “protocolos”, que permitan que la comunicación sea efectivamente bidireccional. En muchos de los casos, aun haciendo uso de las redes sociales, la comunicación de las administraciones continúa siendo unilateral, totalmente 1.0: yo hablo, tú escuchas, y punto.

#### **-¿Cuál considera que es el principal objetivo que deben plantearse los responsables de comunicación de la administración pública municipal actualmente?**

Sin ninguna duda: lograr que la comunicación bidireccional “ciudadano – administración” sea totalmente efectiva. Es decir, que una parte hable a la otra (ambas) y que ambas partes escuchen y actúen.

**-¿Qué opina sobre el uso de las redes sociales en la estrategia de comunicación institucional municipal?**

Es fundamental. Hoy en día no tendría sentido no facilitar al ciudadano este nuevo medio de comunicación con la administración. Sería como si nos hubiésemos negado a disponer de email... Pero, además, es una excelente fuente de información sobre lo que realmente necesitan los ciudadanos. Hemos de aprender a monitorizar la red para saber más acerca de nuestra sociedad

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

El mejor modo de saber de una materia, de convertirse en “especialista”, es la práctica. El trabajo diario en la comunicación con el ciudadano y con la propia administración es lo que nos permite detectar los posibles errores, modificar estrategias y llevarlas a cabo. En mi ponencia desvelaré aquellos escollos, aquellos errores y aquellos aciertos, que pueden llevar finalmente a una comunicación eficiente. Por propia experiencia ;)

**Mayte Vañó** ([@maytevs](#)) es Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas, con especialización en Comunicación Persuasiva, y Experta universitaria en Protocolo y Relaciones Institucionales. En el año 2005 accedió a la administración pública en la Concejalía de Turismo de El Campello, donde ejerce las funciones de Social Media Strategist.

También realiza actividades de consultoría de marketing en redes sociales y colabora como docente en diversas entidades, como la Universidad de Alicante, la Universidad Católica de Murcia, la Escuela de Organización Industrial (EOI) e Invattur.

En la provincia de Alicante imparte cursos de comunicación en redes sociales para la administración pública en desde el año 2011, dirigidos a funcionarios y cargos electos de la provincia de Alicante y es responsable de comunicación de AlicanTEC, la asociación de empresas tecnológicas de la provincia alicantina.

**Mayte Vañó: “Una administració pública ha de comunicar sempre amb vocació de servei i no ser un instrument de propaganda política”**

**Entrevista de [@Bc\\_MaRTiSi](#)**

Mayte Vañó és tècnic en empreses i activitats turístiques, des de 2005 pertany a l'administració pública en la Regidoria de Turisme del Campello, on exerceix les funcions de Social Mitjana Strategist. En les I Jornades de Comunicació des de les Administracions

Públiques exposarà el panell “Del gabinet de premsa al departament de comunicació, gestió estratègica de la comunicació en les institucions públiques”; sense desvetllar els punts clau de la seva ponència, Vañó ens ha respost a algunes preguntes prèvies a la cita del 16 de novembre, sobre els reptes i objectius a aconseguir per les administracions públiques locals en matèria de comunicació institucional.

**-Quins considera que són els reptes pendent en la comunicació de l'Administració Pública municipal?**

El principal repte és que s'assumeixi clarament la diferència entre comunicació institucional i comunicació política. Una administració pública ha de comunicar sempre mantenint la vocació de servei al ciutadà i no ha de tenir “color”, no ha de ser un instrument de propaganda política.

**-Estan preparats els responsables de comunicació per a la comunicació institucional en l'era digital?**

El problema està en la pròpia pregunta. Hi ha professionals preparadíssims per portar endavant una correcta estratègia de comunicació institucional dins de la pròpia administració, però tenen l'opció d'accedir als llocs de responsabilitat? Incongruentment, en molts dels casos, no.

**-Quins són les dificultats de l'administració local per implantar una estratègia de comunicació transparent i oberta?**

El problema de base radica en la lentitud de l'administració per adaptar-se als canvis. Per oferir una comunicació veritablement transparent i oberta, cal canviar primer molts procediments interns, molts “protocols”, que permetin que la comunicació sigui efectivament bidireccional. En molts dels casos, àdhuc fent ús de les xarxes socials, la comunicació de les administracions continua sent unilateral, totalment 1.0: jo parlo, tu escoltes, i punt.

**-Quin considera que és el principal objectiu que han de plantejar-se els responsables de comunicació de l'administració pública municipal actualment?**

Sens dubte: aconseguir que la comunicació bidireccional “ciutadà – administració” sigui totalment efectiva. És a dir, que una part parli a l'altra (ambdues) i que ambdues parts escoltin i actuïn.

**-Què opina sobre l'ús de les xarxes socials en l'estratègia de comunicació institucional municipal?**

És fonamental. Avui dia no tindria sentit no facilitar al ciutadà aquest nou mitjà de comunicació amb l'administració. Seria com si ens haguéssim negat a disposar d'email... Però, a més, és una excel·lent font d'informació sobre el que realment necessiten els ciutadans. Hem d'aprendre a monitoritzar la xarxa per saber més sobre la nostra societat

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

La millor manera de saber d'una matèria, de convertir-se en “especialista”, és la pràctica. El treball diari en la comunicació amb el ciutadà i amb la pròpia administració és el que ens permet detectar els possibles errors, modificar estratègies i dur-les a terme. En la meua ponència desvetllaré aquells esculls, aquells errors i aquells encerts, que poden portar finalment a una comunicació eficient. Per pròpia experiència ;)

Mayte Vañó (@maytevs) és Llicenciada en Publicitat i Relacions Públiques, amb especialització en Comunicació Persuasiva, i Experta universitària en Protocol i Relacions Institucionals. L'any 2005 va accedir a l'administració pública en la Regidoria de Turisme del Campello, on exerceix les funcions de Social Mitjana Strategist.

També realitza activitats de consultoria de màrqueting en xarxes socials i col·labora com a docent en diverses entitats, com la Universitat d'Alacant, la Universitat Catòlica de Múrcia, l'Escola d'Organització Industrial (EOI) i Invattur.

A la província d'Alacant imparteix cursos de comunicació en xarxes socials per a l'administració pública des de l'any 2011, dirigits a funcionaris i càrrecs electes de la província d'Alacant i és responsable de comunicació de AlicanTEC, l'associació d'empreses tecnològiques de la província alacantina.