

Libro blanco

Más allá de las redes sociales: recuperar la confianza y el diálogo ciudadano



Cómo los gobiernos locales y las comunidades pueden comunicarse mejor y fomentar la participación en un entorno digital cambiante

La comunicación digital es esencial para que las administraciones informen a la ciudadanía y mantengan el contacto con ella. Durante años, las redes sociales han sido fundamentales. Plataformas como Facebook, Instagram y X (antes Twitter) ofrecían a los municipios una forma accesible de llegar a sus habitantes.

Sin embargo, crece la preocupación por el papel de estas plataformas en la comunicación pública. La privacidad, la difusión de información falsa y la influencia de los algoritmos comerciales en la visibilidad de los mensajes plantean cuestiones importantes. Una de las más urgentes es: ¿deberían las administraciones seguir presentes en las redes sociales?

Quizá convenga hacerse otra pregunta: ¿son las redes sociales los canales adecuados para la comunicación pública? La comunicación digital no consiste solo en difundir información: también implica participación, interacción y fortalecimiento de las comunidades locales.

Es el momento de que los municipios exploren alternativas. Descubra las limitaciones de las redes sociales para la comunicación pública, las características de una plataforma digital preparada para el futuro y las opciones que mejor responden a las necesidades de los gobiernos locales y sus comunidades.

La comunicación municipal va más allá de simplemente informar

Los municipios desempeñan un papel vital en la vida diaria de sus habitantes. Deben informar a la ciudadanía, fomentar la participación y fortalecer las comunidades locales. Esto va mucho más allá de compartir información: una comunicación pública eficaz exige un diálogo activo entre el gobierno local y los habitantes, en el que todos se sientan escuchados e implicados.

Una estrategia sólida de comunicación municipal tiene tres responsabilidades centrales:

Informar

Garantizar que la ciudadanía reciba información precisa y oportuna. Los municipios comunican información esencial sobre políticas, normas y novedades locales: obras viales, cambios en la recogida de residuos, medidas de seguridad y servicios sociales disponibles.

Implicar

Las políticas municipales afectan a la vida diaria, desde las infraestructuras y la sostenibilidad hasta los servicios sociales. El apoyo ciudadano aumenta cuando las personas no solo reciben información, sino que participan activamente en las decisiones. Por eso, los municipios invierten cada vez más en participación ciudadana mediante consultas, encuestas y proyectos participativos.

Conectar

Un municipio es mucho más que una administración: es el corazón de la comunidad. Los gobiernos locales refuerzan la cohesión social, apoyan iniciativas vecinales y fomentan el compromiso cívico. Al facilitar la ayuda entre vecinos, el voluntariado y los proyectos comunitarios, acercan a las personas.



Las limitaciones de las redes sociales para el gobierno local

Durante años, las redes sociales han ayudado a los municipios a comunicarse. Sin embargo, estas plataformas nunca se diseñaron teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades específicas del gobierno local. En teoría parecen eficaces para llegar a los habitantes, pero en la práctica presentan limitaciones estructurales que dificultan sus tareas esenciales: informar, implicar y conectar.



Creemos que la comunicación digital no es solo una herramienta de comunicación unidireccional, sino una oportunidad para fortalecer las comunidades. La tecnología debe crear espacios de conexión, participación y solidaridad local.

Jennick Scheerlinck
Cofundador y director general
Hoplr

Las redes sociales no son una vía fiable para informar

Los algoritmos deciden qué vemos:

En las redes sociales, los algoritmos priorizan las publicaciones, a menudo dando más peso a la interacción (me gusta, comentarios y contenidos compartidos) que a la relevancia. Un aviso municipal importante puede perderse entre anuncios y contenido viral. Una publicación sobre una consulta pública o cambios en la recogida de residuos puede pasar inadvertida para quienes necesitan verla.

El mensaje puede malinterpretarse:

En las redes sociales es fácil perder el contexto de un mensaje. Por ejemplo, cuando se comparte con comentarios personales o cuando las reacciones marcan el tono. Aunque nunca es posible controlar del todo cómo se interpreta un mensaje, las redes sociales pueden alterar su significado aún más deprisa. Lo que pretendía ser información neutral puede cobrar vida propia. Esto dificulta que los municipios transmitan sus mensajes de forma neutral y fiable.



Como administración pública, necesita tener la certeza de que la información esencial llega a sus habitantes, sin depender de algoritmos ni intereses comerciales. También debe confiar en que los datos se procesan y almacenan de forma segura. Por eso, Hoplr no utiliza algoritmos y se ha desarrollado conforme a ISO 27001 y al RGPD.

Arnaud De Groote

Cofundador y director de operaciones
Hoplr





La información falsa socava la confianza: Las redes sociales suelen premiar los contenidos emotivos. Así, las publicaciones sensacionalistas o polarizantes logran más difusión que la información objetiva y neutral. La información falsa se propaga más rápido que los comunicados municipales. Incluso las verificaciones rara vez llegan al mismo público que el mensaje engañoso original. Esto debilita la confianza en la comunicación municipal y puede generar confusión entre los habitantes.

No se garantiza información oportuna ni completa: Las redes sociales nunca se concibieron como el principal canal informativo de las administraciones. No todos los habitantes las usan como fuente principal de noticias, y los mensajes se pierden fácilmente en el flujo de contenidos. Esto resulta especialmente problemático en emergencias, cuando es esencial comunicarse con claridad y a tiempo.

Las redes sociales carecen de estructura para la participación ciudadana

Interacción superficial en lugar de

participación real: Las redes sociales no están diseñadas para una participación ciudadana profunda. Los debates suelen limitarse a comentarios breves, me gusta o respuestas a sondeos, con poco espacio para un diálogo sustancial. Su carácter fugaz dificulta organizar consultas públicas o facilitar conversaciones constructivas. Los debates pueden escalar o desviarse rápidamente, fomentando la polarización y reduciendo la calidad de la participación. Así, los municipios pierden ideas valiosas para desarrollar políticas eficaces.

Falta de visión global y aportaciones

dispersas: Las respuestas repartidas entre publicaciones y comentarios ofrecen poca estructura y claridad a los responsables públicos. Las aportaciones valiosas quedan fragmentadas y son difíciles de recopilar y procesar. La participación parece desorganizada e inaccesible, cuando para ser eficaz necesita claridad y coherencia. Al depender de las redes sociales, los municipios corren el riesgo de pasar por alto señales importantes de la comunidad.

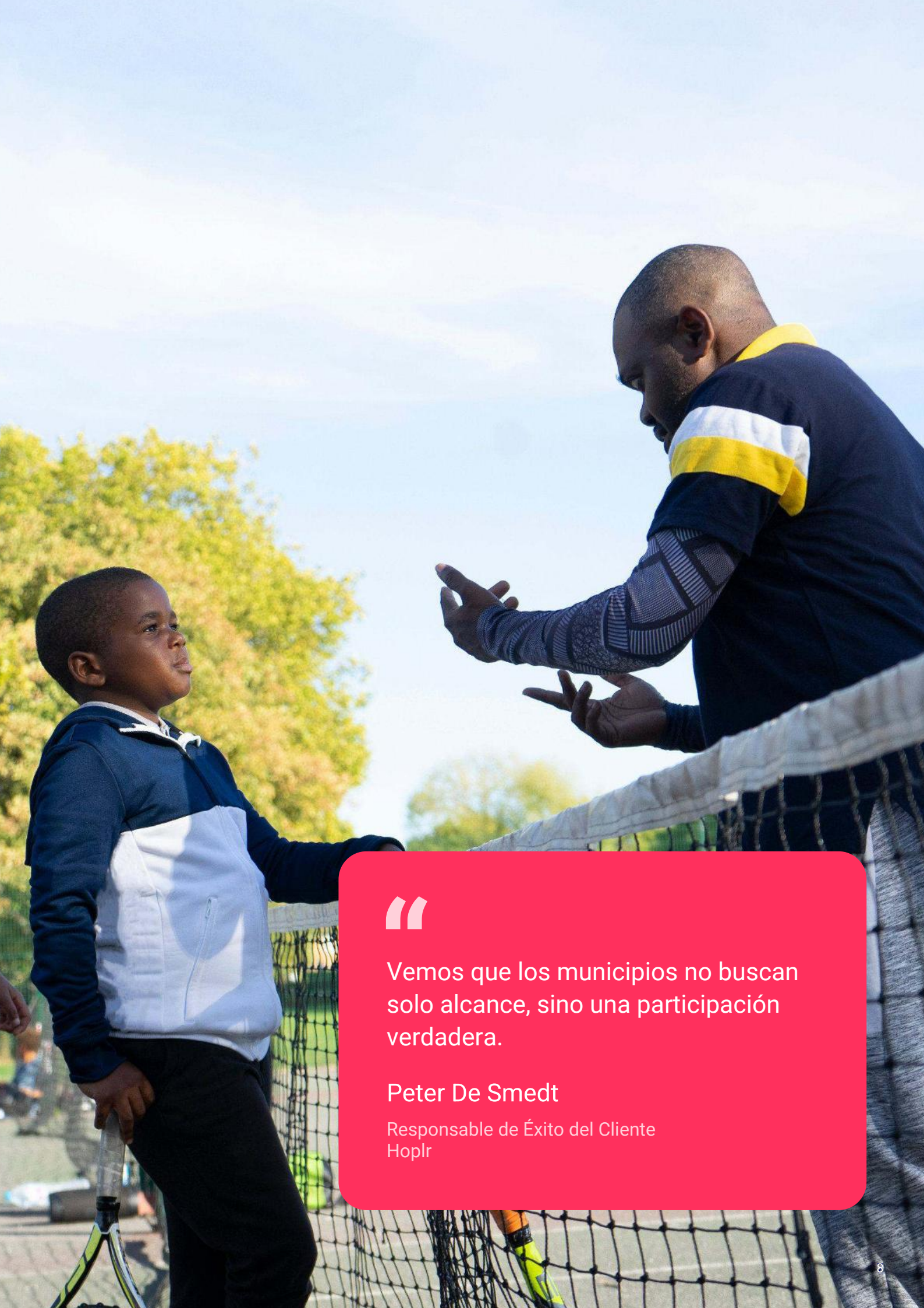


La necesidad de conexión vecinal nunca había sido tan grande. Por eso crecía la demanda de un canal adecuado para reunir y conectar a nuestros barrios. Con Hoplr reforzamos la cohesión social y facilitamos los encuentros presenciales. Estas formas de participación son inestimables para crear comunidades que cuidan.

Annelies Daniels

Servicios Sociales,
Municipio de Knokke-Heist

KNOKKE HEIST



“

Vemos que los municipios no buscan solo alcance, sino una participación verdadera.

Peter De Smedt

Responsable de Éxito del Cliente
Hoplr

Las redes sociales no ofrecen una base estable para crear vínculos

Las comunidades locales se pierden entre el

ruido: Las redes sociales tienen un diseño global, no local. Aunque existen grupos locales de Facebook, las publicaciones siguen sujetas a algoritmos y a una visibilidad basada en la interacción. Las iniciativas comunitarias se pierden en el flujo de contenidos. Es difícil encontrar información sobre proyectos vecinales y eventos locales entre tantos contenidos ajenos al barrio.

Falta un espacio exclusivo y seguro para

barrios y habitantes: Las comunidades sólidas necesitan un entorno seguro y controlado donde colaborar y comunicarse sin intereses comerciales ni interferencias no deseadas. Las plataformas abiertas, como las redes sociales, no verifican por completo los perfiles. Es posible unirse a grupos de forma anónima y alterar la seguridad comunitaria. Esto puede generar debates inseguros, influencias indeseadas y mayores barreras para participar activamente.

La cohesión social necesita un enfoque

específico: Crear comunidad de verdad exige una plataforma donde los vecinos puedan encontrarse y apoyarse, el voluntariado tenga un lugar central y los gobiernos locales se comuniquen directamente con sus habitantes en un entorno privado y seguro.

Las redes sociales en las noticias:

Meta (Facebook, Instagram) recibió en 2023 una multa de 1.200 millones de euros por infringir el RGPD europeo. Esto muestra los riesgos de privacidad para los municipios que usan redes sociales.

Fuente: The Guardian

Meta puso fin recientemente a la verificación independiente en EE. UU. Esto aumenta el riesgo de información falsa y debilita la fiabilidad de la comunicación pública.

Fuente: NPR

En 2021, Facebook bloqueó temporalmente todas las noticias en Australia en respuesta a una nueva ley. Esto muestra cuánto dependen los municipios de las decisiones de plataformas comerciales.

Fuente: The Guardian

Un informe de la UE de 2023 atribuyó a X (antes Twitter) la mayor tasa de desinformación. Esto aumenta el riesgo de que información falsa llegue a los habitantes.

Fuente: Forbes



La búsqueda de alternativas

Más que buscar una red social que cumpla todos los requisitos, conviene explorar plataformas diseñadas para la participación ciudadana y la conexión local. Plataformas que faciliten la comunicación, el diálogo y la colaboración entre municipios y habitantes. Un canal digital acorde con el papel del gobierno local en la sociedad: un lugar donde compartir información fiable, fomentar la participación y fortalecer las comunidades.

¿Busca alternativas? Estos son los aspectos clave.

Un entorno cerrado y centrado en el barrio

La comunicación local necesita una plataforma que reúna a los habitantes de un municipio o barrio en un entorno seguro y privado. Restringir el acceso a residentes verificados permite una comunicación más directa y relevante. Así, los mensajes públicos no se pierden en un flujo interminable de contenidos, sino que llegan a sus destinatarios sin interferencias de algoritmos ni prioridades comerciales. Esto mejora la comunicación, aumenta la participación y refuerza la confianza en el municipio como fuente de información.

Privacidad y protección de datos como prioridad

Las instituciones públicas deben cumplir estrictamente las normas de privacidad. Una plataforma fiable debe tener certificación ISO 27001 y cumplir plenamente el RGPD, evitando almacenar datos innecesarios o venderlos a terceros. Esto protege a la ciudadanía y da a los municipios la certeza de comunicarse en un marco acorde con su responsabilidad pública.

Un modelo de negocio sostenible y transparente

Frente a las redes sociales financiadas con publicidad y monetización de datos, los municipios necesitan un modelo de ingresos transparente y ético. Las administraciones pagan por el acceso y el uso, manteniendo la comunicación libre de influencias comerciales y filtros algorítmicos.

Así, los gobiernos locales controlan sus mensajes e interacciones, sin que empresas externas decidan quién ve cada contenido.

Herramientas para participar activamente

Comunicar va más allá de informar: los habitantes también deben poder contribuir a las políticas y las decisiones. Una plataforma adecuada ofrece herramientas estructuradas de participación, como consultas digitales, paneles ciudadanos y módulos de colaboración. Deja de ser un canal unidireccional y se convierte en un entorno donde habitantes y municipios construyen juntos su comunidad.



Cada vez más municipios exploran alternativas, y con éxito.

“

El público es ahora mucho más diverso: ya no participan solo hombres mayores de cincuenta años, sino también muchos adultos jóvenes y un mayor número de mujeres.

Jozien Borgmeijer

Asesora de Participación Ciudadana y Pública,
Municipio de Terneuzen



Creemos juntos barrios más fuertes.

Conozca el enfoque innovador del municipio de Terneuzen para fortalecer la cohesión social y la participación vecinal.

[Leer el caso](#)

Hoplr como alternativa

Hoplr es una plataforma vecinal diseñada para conectar a los municipios con sus comunidades. A diferencia de las redes sociales tradicionales, permite una comunicación segura, privada y sin publicidad, para que las administraciones lleguen a los habitantes de forma directa y eficaz.

Con un firme enfoque en la participación y el desarrollo comunitario, Hoplr ofrece un entorno donde los habitantes no solo reciben información, sino que se implican activamente en su barrio. Mediante interacciones estructuradas y apoyo a las iniciativas locales, ayuda a los gobiernos a colaborar más estrechamente con la ciudadanía y a construir una comunidad más fuerte y conectada.



Ventajas de Hoplr

-  Un entorno seguro, respetuoso con la privacidad y sin publicidad comercial.
-  Comunicación dirigida a los habitantes, sin interferencias de algoritmos.
-  Participación activa mediante consultas, iniciativas vecinales y herramientas de toma de decisiones.
-  Una solución arraigada en lo local que facilita la ayuda mutua entre vecinos y permite a las administraciones responder mejor a lo que sucede en la comunidad.





¿Cómo puede Hoplr ayudar a su municipio?

Reserve una reunión y descubra las posibilidades.



Jennick Scheerlinck
Director general y fundador

jennick.scheerlinck@hoplr.com

