

Un diálogo en caliente

A nadie le gusta que se le vaya la corriente, pero la labor de comunicación que lleva a cabo la Empresa Eléctrica en Sancti Spíritus en sus redes sociales permite que familias y centros laborales planifiquen mejor sus actividades

Texto y fotos: Yosdany Morejón Ortega

La estrategia de comunicación institucional de la Empresa Eléctrica de Sancti Spíritus (EESS) se consolida en las redes sociales y con sus mensajes llegan hoy a miles de espirituanos a través de Twitter, Facebook y Telegram, en un contexto signado por el déficit de generación y averías en las termoeléctricas.

A tono con las necesidades de la población, un grupo de apasionados ingenieros, licenciados y especialistas en varias ramas del saber han aceptado el desafío de mantener informado al pueblo sobre las posibles afectaciones al servicio eléctrico, mediante el empleo de las nuevas tecnologías.

Para que se tenga una idea exacta de la labor comunicacional de la EESS, baste decir que es la única del país en mantener activo un grupo y un canal en Telegram, los cuales llegan de manera directa a casi 25 000 personas en cuestión de segundos.

Aunque en Facebook el perfil institucional Empresa Eléctrica Sancti Spíritus cuanta ya con casi 8 000 seguidores, son el grupo Empresa Eléctrica Sancti Spíritus y el canal Informaciones EESS de Telegram los de mayor impacto y alcance en la red de redes.

Se trata de que el pueblo reciba de manera inmediata la mayor cantidad de información relacionada con el corte del servicio eléctrico, sin necesidad de llamar a las líneas telefónicas establecidas como el 18888 para consultar el horario de afectación del circuito, el tiempo de apagón o el déficit de generación del país o la provincia en cada jornada; todo ello para que la familia pueda planificar mejor las labores hogareñas antes de la afectación eléctrica.

LA INFORMACIÓN ES PODER

“Si desea mantenerse actualizado con las últimas informaciones de nuestra empresa, los exhortamos a unirse a nuestro canal y grupo en Telegram”. Con semejante carta de presentación, surgió esta idea en el 2021 con el objetivo de publicar el pago de la factura eléctrica e intercambiar con los espirituanos a través de la mencionada red social.

Luego llagarían los apagones y Roberto Hernández Rojas, director técnico de la Empresa Eléctrica de Sancti Spíritus, se uniría como administrador para facilitar la gestión ante una avalancha de inquietudes.

Comenzó entonces la titánica tarea de



La Empresa Eléctrica cuenta con una sólida estrategia de comunicación institucional.

informar sobre uno de los aspectos que mayor inconformidad y malestar generan en sectores poblacionales de todas las edades: los apagones.

“Rápidamente constatamos la aceptación del grupo y del canal y rediseñamos sus usos casi de inmediato, por lo que de forma sistemática nos damos a la tarea de publicar las afectaciones al servicio eléctrico ante el déficit de generación y averías”, dice Hernández Rojas a *Escambray*.

La primera publicación se realizó en agosto del 2021 en el grupo de Telegram, actualmente con casi 9 000 miembros, y a partir de ese momento incrementaron exponencialmente los contenidos.

Hasta hace pocos días los integrantes podían comentar mientras acataran las reglas. No es nada nuevo, casi todos los grupos en redes sociales solicitan: no hablar de política, no emplear palabras obscenas, no reenviar (al grupo) informaciones de otro grupo o canal, no ofender a los administradores u otros miembros del grupo...

Solo que, cubanos al fin, si no llegamos, nos pasamos, y en este caso las ofensas se salieron de control. Pero no solo los insultos llegaban por miles; de hecho, fueron tantos los comentarios, preguntas y quejas que se hizo imposible para los administradores su

moderación o respuesta, ante lo cual decidieron inhabilitar la posibilidad de comentar hasta nuevo aviso.

Según Roberto, el apoyo de los primeros 300 seguidores resultó decisivo: “Fueron esos primeros entusiastas quienes corrieron la voz y enviaron invitaciones a nuevos usuarios para que se unieran al proyecto”, explica.

Por su parte, el canal ya supera los 16 000 seguidores y el contenido que allí se publica corre de boca en boca entre los vecinos del barrio o, mejor, de celular en celular.

Así usted escucha a alguien gritar desde una casa a la otra: “Fulanita, ya en Telegram están los apagones de mañana, nos salvamos porque se nos va la corriente por el día”.

“La disciplina es la cualidad que distingue a quienes administramos el canal en Telegram y desde que me llega la información la publico. Eso sí, todos aquí hemos aprendido muchísimo, como si fuéramos periodistas. Al principio no lo publicábamos tan rápido y luego nos dimos a la tarea de llevar ese lenguaje técnico a palabras sencillas que todos pudieran comprender porque nos leen desde ancianos encamados hasta niños”, confiesa el director técnico de la EESS.

Según la propia fuente, se ha perfeccionado el trabajo de forma tal que la información viaja más rápido ahora desde el despacho hasta los administradores y aclara que en ocasiones se demoran en colocar la información porque están inmersos en otras tareas, igualmente importantes.

Cuenta que en cierta ocasión estaba en una cola para comprar pollo, cuando le enviaron la noticia de una afectación de último minuto para determinado circuito.

“Ahí mismo dejé la cola a un lado y el pollo pasó a un segundo plano (ríe), tomé el celular, adapté la información y la publiqué. Luego observé y en menos de 5 segundos varias personas de la propia cola que, al parecer, tenían activado el servicio de notificación de Telegram, ya leían el mensaje y se lo pasaban a otras. Eso me llenó de satisfacción y comprendí aún más la importancia de nuestra labor en materia de comunicación”, refiere.

DE OFENSAS Y AMENAZAS

Pudiera parecer divertido, pero recibir amenazas de muerte e insultos con palabras tan “grandilocuentes” que dejarían chiquito al mismísimo Homero es cuando menos indignante.

El directivo de la EESS vive en casa con sus dos hijos. Es por ello que se asustó sobremedera cuando un exmiembro del grupo Empresa Eléctrica Sancti Spíritus, molesto por haber sido requerido en Telegram, le envió a través de Messenger una foto del propio Roberto y le escribió: “Ya sé quién eres y dónde vives; estate alerta”. Sin lugar a dudas, la amenaza parece copiada de *El padrino*, la célebre novela de Mario Puzo.

Otros, sin embargo, no son tan “creativos” y desgañitan horrores gramaticales y del lenguaje contra la empresa.

No voy a transcribir aquí esos mensajes cargados de odio, solo trasmitiré las ideas esenciales: que si a los jefes de la EESS no les quitan la corriente, que si nunca atienden al pueblo, que si cobran miles de pesos por dar un pésimo servicio; incluso los han culpado de los apagones cuando las causas son conocidas por todos.

También ha recibido amenazas Mary Laura Martínez Martín, comunicadora general de la EESS y otra de las administradoras del canal de Telegram, quien a sus 31 años confiesa haber leído los mensajes más aterradoros de su vida.

“Me duele muchísimo que me ofendan por hacer mi trabajo, pero llega el momento en que te tienes que sobreponer porque informar al pueblo está por encima de todo, informar al pueblo es una prioridad.

“Muchos no entienden que nosotros también somos parte del pueblo, llegamos a la casa y no tenemos corriente y seguimos trabajando sin parar porque la gente necesita saber cuándo afectarán su circuito”, asevera.

Por fortuna, esta joven no se desanima y está consciente de su labor. A quienes la llaman o escriben los atiende de forma muy profesional porque ama intercambiar con las personas y de ellos se retroalimenta.

“Nadie quiere escuchar que su circuito se quedará sin corriente, pero hay que hacerlo porque el pueblo necesita saber y planificarse”

Refiere que administrar el grupo y el canal de Telegram la ha convertido en un mejor ser humano. Se trata, aclara, de entender que a veces quienes ofenden se sienten molestos por los apagones y se desahogan a través de las redes sociales. Aun así, nada justifica la falta de educación y la indecencia.

“Nadie quiere escuchar que su circuito se quedará sin corriente —señala—, pero hay que hacerlo porque el pueblo necesita saber y planificarse”.

Ya lo resume a *Escambray* Yoanny Acosta Solenar, director general de la EESS, cuando expresa que la comunicación y la interacción con los clientes es una prioridad y un deber de la entidad.

Reconoce la entrega de los eléctricos apasionados del Telegram y asegura haber marcado la diferencia en las redes sociales gracias al esfuerzo de estos jóvenes que no se amilanaban ante insultos ni carencias materiales.

“Que nadie lo dude —concluye—, la Empresa Eléctrica de Sancti Spíritus se debe al pueblo y seguirá informando oportunamente”.



La inserción de la entidad en redes sociales ha sido determinante para informar al pueblo.