

Premios Eikon 2016

CATEGORÍA

Comunicación en Situaciones de Crisis

TÍTULO

“Los cirujanos de las redes”

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA

EDESUR

ÁREA

Gerencia de Comunicación

RESPONSABLES

Gerencia de comunicación

TWEET

“Los cirujanos de las redes”

a- Introducción:

Edesur es una empresa privada que presta el servicio público de distribución de energía eléctrica a más de 2,4 millones de clientes (6 millones de habitantes) en 2/3 partes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en 12 partidos de la Provincia de Buenos Aires.

La empresa abastece un área de concesión de 3.300 km² donde se consume más del 20% de la demanda eléctrica de todo el país.

Por tratarse de un servicio esencial, cualquier inconveniente que afecte a la normalidad del suministro tiene una alta repercusión en los medios. El pasado 13 de octubre una máquina tunelera ajena a la distribuidora perforó dos líneas de alta tensión de la compañía, afectando parte de los barrios de Palermo y Recoleta.

Apenas se detectaron las causas de la falla se les informó a los usuarios a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta la compañía y a partir de ese momento se actualizó de manera permanente cada avance que se daba en la recuperación total del servicio.

Objetivo

- Responder en forma rápida y eficiente frente a la crisis, haciendo foco en que se trató de un inconveniente provocado por una empresa externa que hacía trabajos ajenos a la compañía.
- Darle visibilidad a los empleados que trabajan con redes de alta tensión, mostrando el inmenso compromiso que asumen en cada contingencia para que todos los usuarios recuperen el suministro.

Los **públicos** a los cuales se dirigieron las acciones de comunicación durante la crisis fueron los siguientes:

Externos:

- Autoridades Nacionales y Municipales
- Secretaría de Energía
- E.N.R.E.
- Medios de comunicación
- Asociaciones de consumidores
- Clientes afectados

Internos:

- Todo el personal de la Compañía

Mensajes centrales

- Si bien se trata de un problema ocasionado por un externo, la compañía no va a descansar hasta que el último cliente afectado recupere el suministro.
- Los trabajadores que manipulan las redes de alta tensión trabajan con la precisión y el compromiso de un cirujano.

Canales de comunicación

Para mantener informado a nuestro público interno y transformar a los empleados en nuestros comunicadores primarios, mantuvimos durante toda la crisis una comunicación fluida a través de Intranet y comunicados internos (uno por día).

Los canales utilizados para mantener informados a nuestros clientes fueron:

- Comunicados de prensa
- Web institucional
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube)
- Entrevistas en televisión y radio a los operarios de alta tensión que trabajaban en la zona.
- Entrevistas a los voceros de la empresa para medios televisivos, gráficos y radiales.
- Aviso publicitario

b- Ejecución del plan:

El 13 de octubre pasados unos minutos del mediodía una máquina tunelera, ajena a la distribuidora que hacía trabajos para terceros en la vía pública, provocó un severo daño perforando dos líneas de alta tensión de 132 kv dejando fuera de servicio a las Subestaciones Azcuénaga y Paraná.

El Gerente General de la empresa activó el Plan Operativo de Emergencia (POE) y a partir de ese momento se pusieron a disposición todos los recursos humanos y materiales a efectos de superar la emergencia.

A través de los dos voceros de la empresa y del centro de prensa se mantuvo informados a los periodistas, a las autoridades y a los usuarios, que recibían ininterrumpidamente información a través de comunicados de prensa, página web y redes sociales.

Primera etapa “La tuneladora”

La comunicación se dirigió a informar a líderes de opinión y vecinos afectados las causas de la falla, dejando en claro que la responsabilidad era de una empresa de comunicaciones que hacía trabajos externos a Edesur. “Lo que pasó podría haber pasado con cualquier otro servicio, la tunelera podría haber tocado cables de gas, de agua” Telenoche. “La responsabilidad es de la empresa Telmex y del Gobierno de la Ciudad que debería haber controlado” Telefe.

Desde un principio los medios descartaron la responsabilidad de Edesur y destacaron el enorme trabajo realizado desde la compañía en pos de devolver el suministro a los más de 100.000 clientes afectados.

Es así que la prensa gráfica destacó en los titulares y bajadas que la responsabilidad del apagón no era de la compañía “El problema lo ocasionó una máquina tuneladora de una empresa privada que cortó dos cables de alta tensión” Clarín, “Cuestionan a la Ciudad por falta de control” Bae, “Masivo corte de luz en Barrio Norte por culpa de una tunelera” Tiempo Argentino, “A oscuras en Barrio Norte: Una máquina tuneladora rompió cables de alta tensión y provocó un corte” Página 12.

Segunda etapa “héroes anónimos”

En esta crisis trabajamos el concepto de informadores primarios, dándole protagonismo a nuestros héroes anónimos, los “cirujanos de las redes” como los bautizaron en Telenoche, desterrando la idea que circula en el imaginario popular de las cuadrillas durmiendo o tomando mate mientras los vecinos continúan a oscuras. “La gente tiene la idea que uno se va a encontrar una parrillita y no hay nada de todo eso. Acá hay “cirujanos”, que trabajan con una precisión y un cuidado impresionante. La carpa parece un quirófano” Telenoche.

De esta manera, los trabajadores alcanzaron una visibilidad que no suelen tener en otras crisis y tuvieron la oportunidad de contar su experiencia en primera persona “Me pongo contento cuando todos tienen electricidad” “Lo más difícil es explicarle a la gente que trabajamos de corrido, sin descanso para devolver el suministro. Es muy difícil pero nosotros tenemos la conciencia tranquila que damos todo lo que podemos dar” Operario de la Compañía.

Esto les permitió generar empatía con periodistas y líderes de opinión que no escatimaron en los elogios para describir su trabajo “No se trata de cuadrillas comunes, son el cuerpo de elite. Son los cirujanos de los casi 200 km de cable de alta tensión” “Ahí donde está la carpa blanca 30 personas son las encargadas reales de que a tu casa vuelva la electricidad” Telenoche.

Asimismo, se generó empatía con la gente que se sensibilizó con estos “cirujanos de las redes” que muchas veces pasan tiempo alejados de sus familias “Nosotros no tenemos año nuevo, navidad, día del padre, nosotros somos los 365 días alta tensión” “No sé si somos cirujanos de los cables pero te puedo asegurar que es un trabajo artesanal” Operario de la Compañía.

La prensa gráfica también se hizo eco de nuestros “héroes anónimos” y publicó la foto de los trabajadores en la carpa blanca con epígrafes tales como “Desde el martes cuando se produjo el incidente el trabajo de los operarios fue incesante” Tiempo Argentino, “Operarios de Edesur repararon en tiempo récord la primera terna del cable de alta tensión que generó el gran apagón de Recoleta” La Prensa. “Ayer operarios de Edesur reparaban uno de los dos cables dañados” Perfil. “Operarios de Edesur reparan uno de los cables dañados por la tunelera que provocó el enorme apagón” Diario Popular.

Etapa final “Se hizo la luz”

Los medios de comunicación acompañaron a nuestro “cuerpo de elite” en el proceso de reconexión de los cables, transmitiendo en directo el momento de la prueba final que si resultaba exitosa podía ponerle fin a la crisis. “En un ratito podrán coronar tanto trabajo y tanto esfuerzo” Telenoche. “Ellos tratan de devolvernos la luz” TN. “Esas personas que ven ahí trabajaron hasta 36 horas seguidas para devolver el suministro” Telefe.

En ese contexto se realizó la prueba final, operarios y periodistas de distintos medios esperaban que una voz del otro lado del handy informara que el esfuerzo de tantos días de trabajo había sido exitoso y así se escuchó en la carpa y en la casa de miles de personas “La prueba dio bien” y sonaron con fuerza las palmas de todos los trabajadores que festejaron al grito de “Vamos carajo”.

Los medios pusieron el foco en que la contingencia se superó antes de tiempo gracias al esfuerzo de los trabajadores “Así le devolvieron la luz a miles de personas, antes de tiempo” Telenoche. “Se adelantó el laburo por la necesidad que había en la Ciudad de Buenos Aires. En un ratito podrán coronar tanto trabajo y tanto esfuerzo” Telenoche.

La prensa gráfica también se hizo eco de esto y destacó el trabajo y el compromiso de los trabajadores. En todos los diarios se difundió el comunicado de la empresa en el que se destacaba la rapidez con la que se había resuelto una crisis de estas características.

c- Evaluación:

Como resultado de una muy efectiva acción de comunicación, los medios pusieron el foco en los trabajadores, destacando el sacrificio y el compromiso que asumieron para responder a una crisis de tamaño envergadura.

Durante la contingencia se mantuvieron fluidas conversaciones con periodistas y líderes de opinión con el objetivo de desvincular a Edesur de toda responsabilidad y de reforzar el concepto de “héroes anónimos” que nació con el daño provocado por la tuneladora.

La exposición pública y gratuita a la que se vio sometida la empresa nos dio la oportunidad de darle visibilidad al trabajo, pocas veces reconocido, de las cuadrillas de alta tensión. De esta manera, tuvimos la posibilidad de desterrar la idea que flota en el imaginario popular de “las cuadrillas que comen asado y toman mate”. Así fue que, desde que se instaló la carpa y comenzaron las obras empezamos a potenciar a nuestros “comunicadores primarios”, transformando a los trabajadores de alta tensión en los principales voceros de la crisis.

Por otra parte, se mantuvo informados a los usuarios, a los medios de comunicación y a las autoridades, a través de comunicados de prensa, página web y redes sociales. Los distintos canales utilizados sirvieron para hacer foco en la necesidad de recomponer el suministro en el menor tiempo posible, destacando que la empresa no fue responsable del daño ocurrido pero que aun así los trabajadores estarían “al pie del cañón” y no descansarían hasta resolverles el problema a todos los usuarios inicialmente afectados.

Durante la última etapa de la contingencia, se acentuó aún más el protagonismo de los “cirujanos de las redes” que, con la mirada de millones de personas puesta en su trabajo, hicieron la prueba final que terminó con los aplausos y la emoción de todos los que con su compromiso “le devolvieron la luz a miles” como titularon en Telenoche.

Edesur demostró que está en condiciones de enfrentar con éxito las contingencias más extremas y que con un efectivo plan de comunicación, las crisis pueden transformarse en oportunidad de cambio y de mejora.