



Columna



Juan Pablo Barros

## Cuando la luz se apaga, la confianza también

**E**l apagón masivo dejó a gran parte del país sin electricidad. En una sociedad hiperconectada, la falta de energía significó más que solo una interrupción: expuso las debilidades de la comunicación estratégica de las instituciones encargadas cuando ocurren emergencias como el “terremoto eléctrico” del 25 de febrero.

La gestión de crisis no se trata solo de resolver el problema técnico, sino que también de manejar adecuadamente la incertidumbre. En ese contexto, los organismos responsables -Gobierno, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el Coordina-

dor Eléctrico Nacional (CEN) y las empresas encargadas de la generación, transmisión y distribución- debían proporcionar información clara y rápida que disminuyera la ansiedad de una población literalmente a oscuras. Sin embargo, la reacción inicial evidenció fallas de coordinación y demoras en la entrega de mensajes clave, alimentando la confusión ciudadana.

Uno de los problemas más evidentes fue la falta de una vocería centralizada en los primeros minutos. Mientras algunos ministerios emitían comunicados y las empresas eléctricas intentaban controlar la narrativa en redes sociales, las especulaciones se multiplicaban. Sin un mensaje oficial contundente, la ciudadanía buscó respuestas en fuentes no verificadas, aumentando la desinformación. Surgió así, por ejemplo, la versión falsa de un atentado.

La comunicación de crisis exige rapidez y precisión. Durante el apagón, las versiones de los distintos actores fueron contradictorias. Mientras la SEC aseguraba una reposición rápida, el CEN analizaba las causas del evento y algunas empresas advertían que el problema podría extenderse. Estas inconsistencias erosionaron la confianza pública y generaron incertidumbre.

A pesar de estos problemas, hubo aciertos. Carabineros y Senapred utilizaron radios comunitarias y redes sociales con internet móvil para entregar recomendaciones básicas. Esto ayudó a muchos ciudadanos a actuar con calma. También algunos medios regionales jugaron un rol clave

al mantener informada a la población.

El apagón del 25F debe ser un llamado de atención para fortalecer la comunicación en emergencias. Es clave que las autoridades diseñen protocolos más ágiles, con una vocería única y coordinada. Además, resulta urgente mejorar los canales alternativos para que la ciudadanía reciba información oportuna incluso sin internet.

Chile está acostumbrado a enfrentar catástrofes, pero aún queda mucho por mejorar en la forma en que se comunica con la ciudadanía en momentos críticos. Transparencia, rapidez y coherencia en la información no solo reducen la incertidumbre, sino que fortalecen la confianza en las instituciones. La pregunta es: ¿más allá de la indignación del presidente, aprendimos la lección del 25F o repetiremos los mismos errores?

El Centro de Estudios de la Comunicación (ECU) U. de los Andes

\*Centro de Estudios de la Comunicación (ECU) U. de los Andes