



Jesús CRUZ HERAS es licenciado en Ciencias Físicas, especialidad Fundamental y Nuclear, por la Universidad de Valencia. Inicia su actividad profesional en General Electric en el año 1980 dentro del Proyecto de la Central Nuclear de Cofrentes, incorporándose un año más tarde, en 1981, al Equipo Directivo de Explotación de la propia Central, participando en las pruebas prenucleares y de arranque de la Planta.

Actualmente es el responsable de la Sección de Gestión de la Información y Comunicación, que incluye las actividades de Documentación de Gestión, Relaciones Externas e Informática. Es también el Portavoz Oficial de la Central.

PLAN DE COMUNICACIÓN EN C.N. COFRENTES

LA NECESIDAD DE COMUNICAR

J. CRUZ

En la actualidad, para la mayoría de las empresas existe una gran necesidad por comunicar lo que significa, por un lado, "escuchar a su entorno" y conseguir que su actividad sea además de conocida, apreciada por éste, y, por otra parte, ofrecer hacia sus propios profesionales un ambiente laboral estimulante, edificado sobre un compromiso de comunicación abierto, de confianza, donde se potencie el desarrollo personal y el reconocimiento de los empleados de la empresa.

En ese contexto debe entenderse la comunicación como un doble valor: se trata de una herramienta positiva de gestión que puede resultar en muchos casos crítica para la toma de decisiones de la empresa y también importante para la cohesión interna, el logro de objetivos y la eficaz proyección hacia el exterior.

Pero la comunicación no es algo superpuesto a las actividades que las organizaciones desarrollan en la empresa, sino integrada y formando parte esencial de esas múltiples funciones que constituyen la misión y objetivos de la entidad.

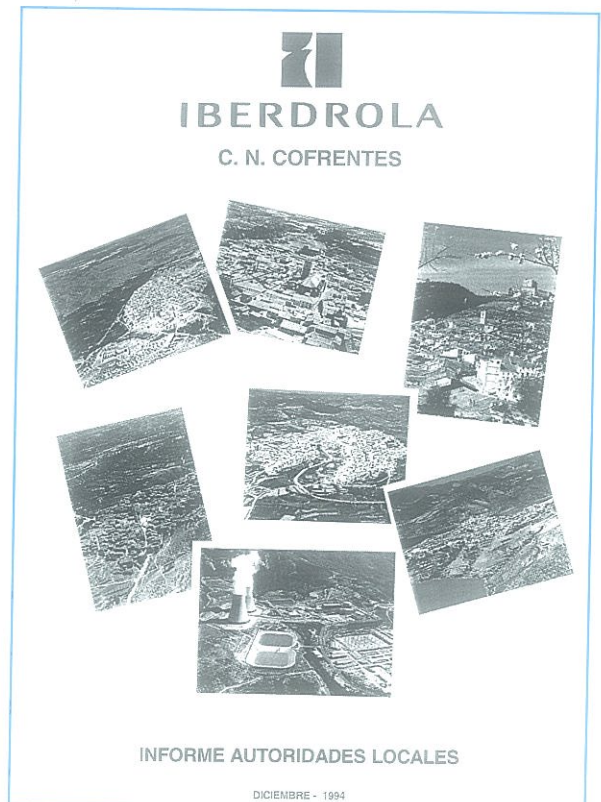
Con estos criterios previos y la consideración adicional de evitar que la comunicación emplee y termine con lo que publican los medios y, por supuesto, sin olvidar nunca la comunicación interna, se dispone de las bases de partida para plantear las Políticas de Comunicación de la Empresa, en nuestro caso, dentro del Área de Generación, y más concretamente, para un Centro de Producción con sus especiales peculiaridades, como es la Central Nuclear de Cofrentes.

El inicio de las actuaciones de Comunicación en la

Central comienza identificando lo que se denomina "Público Objetivo", pero considerando a éste no como audiencia estática frente a un escenario, sino con una fuerte interacción, acentuando el carácter de doble vía en el proceso de comunicación, más persistente si cabe en el caso de nuestra actividad nuclear.

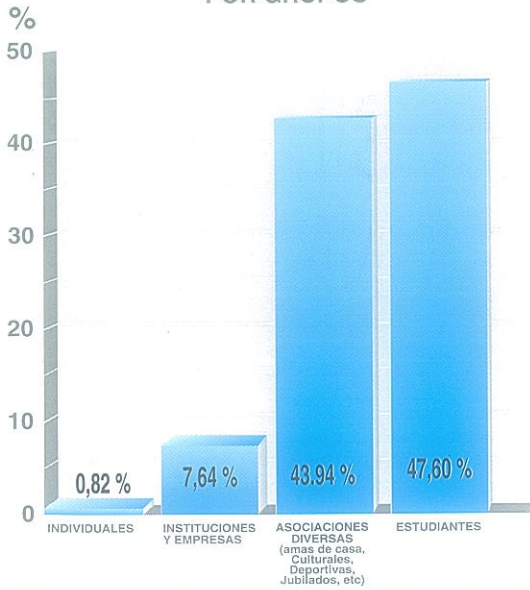
Una vez definido este "Público Objetivo" y, por tanto, las Áreas de Contacto que conlleva, sus prioridades de actuación y peso específico que en cada momento y en función del entorno cambiante debemos valorar, nos conduce a unas Líneas de Actuación para cada Área de Contacto hacia unos determinados colectivos.

Foto de la portada del "Informe de autoridades locales".



DICIEMBRE - 1994

CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES POR GRUPOS



A modo de breve resumen, identificaremos estas áreas y las líneas de actuación que la Central Nuclear de Cofrentes ha llevado a cabo a lo largo de los últimos meses dentro del objetivo pretendido de mantener y potenciar las buenas relaciones existentes con el entorno, las instituciones y los medios de comunicación.

CENTRO DE INFORMACIÓN

Los centros de información de las centrales nucleares son seguramente una de las herramientas que con más fuerza contribuyen a la divulgación de información sobre la energía nuclear, y, en particular, sobre cada una de las centrales a las que pertenecen. Somos conscientes de la sensibilidad del público por los temas nucleares y en ese sentido debemos desarrollar una política fiable y rigurosa de información sobre la Central, lo cual no es tarea fácil. La respuesta a esta demanda debe darse dentro de un marco apropiado y por ello, considerando que la información es recibida por un público heterogéneo, deben buscarse soluciones múltiples, actualizadas y adaptadas, así como unas adecuadas instalaciones para mejorar el grado de aceptación de la energía nuclear entre la opinión pública como objetivo final. Como respuesta a estos planteamientos nació el Centro de Información de la Central Nuclear de Cofrentes en mayo de 1978, habiendo recibido hasta finales de septiembre de 1995 casi 190.000 visitantes. Cabe destacar que el funcionamiento del Centro de Información obedece a criterios exigentes en la consecución de objetivos, distando mucho de la rutina que en estas instalaciones termina por llegar. Así, por ejemplo, los criterios de programación ante el inmenso número de solicitudes, conside-

rando la zona de ubicación, la ribera del Júcar, instituciones, centros de enseñanza, etc., son tenidos muy en cuenta; el número de visitantes en la visita de grupo diaria se ha reducido voluntariamente desde hace tiempo a 45 personas para posibilitar las explicaciones personalizadas y el contacto directo en todo momento. Estos son solamente algunos indicadores de la especial atención que se le presta al funcionamiento de esta instalación.

INSTITUCIONES LOCALES

La integración de la Central en su entorno, como ya hemos dicho, no es tarea fácil habida cuenta de las múltiples variables socioeconómicas que intervienen en el funcionamiento y percepción social de la instalación.

Para potenciar esta faceta, la dirección y responsables de relaciones con el exterior viene desarrollando contactos cada vez más frecuentes y consolidados con las corporaciones locales, con el fin de crear ese vínculo de buena vecindad que permita establecer colaboraciones mutuas que redunden siempre en beneficio de la comarca de ubicación de la Central.

Como actuaciones prioritarias en este terreno, citar las reuniones periódicas que se mantienen con los alcaldes y presidente de la Mancomunidad del Valle de Ayora-Cofrentes, donde además de presentarles informes específicos personalizados, se revisan temas de interés conjunto y colaboraciones que la Central pueda prestar.

En resumen, la Central no puede obviar su papel de impulsor de la zona evaluando conjuntamente con las instituciones locales la puesta en marcha de posibles actuaciones que contribuyan al relanzamiento socio cultural y económico del Valle de Ayora-Cofrentes, consi-

guiendo así una mejor proyección pública de la central.

RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES AUTONÓMICAS

Este tipo de relaciones se encuentra perfectamente regulado en la normativa para una serie de situaciones concretas en las que se exigen comunicaciones de carácter oficial sobre el funcionamiento de la instalación. Pero si dejamos al margen la postura oficial, las iniciativas que en este sentido ha tomado la Central Nuclear de Cofrentes se han centrado en el establecimiento de un clima de mutua confianza basado en la disposición de la Central para informar de todo aquello que, aun sin tener carácter oficial, pueda resultar de interés para el conjunto de las instituciones autonómicas, con especial vinculación a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, Comisión de Seguridad Nuclear en las Cortes Valencianas, Dirección Provincial de Industria y las Consellerías de Industria y de Agricultura y Medio Ambiente.

Otro gran marco de actuación es protección civil, con cuya unidad se ha colaborado estrechamente en la impartición de charlas y cursos para sus responsables en los diferentes ámbitos y visitas técnico-formativas para su personal. La más reciente actuación en este sentido fue la participación en un curso para pilotos vinculados al Plan de Emergencia Nuclear de Valencia: PENVA.

Cofrentes tiene asimismo firmado un Convenio de Colaboración con el Consorcio Provincial de Bomberos dependiente de la Diputación Provincial de Valencia, lo que ha permitido el desarrollo de jornadas de trabajo para este colectivo dentro de la propia central.

LA UNIVERSIDAD

El vínculo Universidad-Empresa se puede considerar como el resultado de una preocupación mutua y constante donde

Jornadas de Formación para pilotos del PENVA.



se promueve la investigación universitaria y su colaboración en el ámbito social, considerando las salidas profesionales y el importante papel de la Universidad en la sociedad. Fruto de esa preocupación, IBERDROLA ha potenciado desde su Central Nuclear de Cofrentes esa importante relación con la Universidad, una relación que en la actualidad goza de un sólido prestigio, constatado por una serie de acuerdos de colaboración que, desde hace unos años, se mantienen especialmente con los Departamentos de Ingeniería Química y Nuclear y el Laboratorio de Calibración de la Universidad Politécnica de Valencia.

Pero quizá el vínculo más firme a la vez que popular resultan las Becas Estancia de Verano, que en este año han cumplido su novena edición. Más de cincuenta alumnos de los últimos o penúltimos cursos de Ciencias Físicas, Ciencias Químicas y Escuelas Técnicas de la UPV han tenido durante estos años la oportunidad de llevar a cabo estancias de práctica en la Central, al objeto de proporcionarles su primera experiencia de trabajo.

Otra clara manifestación de las buenas relaciones Universidad-Central Nuclear de Cofrentes son los casi 1.000 alumnos universitarios de distintas especialidades que en los últimos doce meses han visitado nuestra instalación.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el ámbito de la comunicación externa, los medios informativos, tanto de prensa escrita como radio o televisión, dada su transcendencia social, tienen para la Central una especial consideración. El acercamiento a los informadores resulta esencial si se quiere lograr un clima de confianza mutua, para lo cual es necesario mantener en todo momento rigor y calidad en la información que se les facilita, así como una total transparencia informativa. La existencia de la figura de portavoz de la Central facilita ese entendimiento, a veces difícil, entre periodistas y técnicos.

Conscientes de esas dificultades de entendimiento, Cofrentes viene desarrollando desde hace varios años "Jornadas de Comunicación" para profesionales de los medios. El buen resultado de las primeras jornadas aconsejó su repetición el pasado año, teniendo previstas las próximas para el verano de 1996.

Pero el vínculo informativo con los medios de comunicación es mucho más dinámico y, por tanto, las actuaciones en este sentido van encaminadas a satisfacer las demandas de información que ellos plantean o a generar situaciones de interés por parte de la Central que encuentren el adecuado eco. De esta forma se establecen ruedas de prensa anuales para exponer los datos, resultados, incidencias y en general características significativas del año; otras ruedas de prensa son específicas sobre la obtención del certificado AENOR por la

Central o para generar comunicados o desmentidos relacionados con actividades de la Central. Calificada como importantísima en el trato con los medios de comunicación es la respuesta inmediata a todas las demandas de información del medio que fuere y a cualquier hora que pudieran producirse. No

hay que olvidar, finalmente, la iniciativa de información de la Central hacia los medios sobre cualquier suceso e incidencia que se produce en la planta, en estrecha coordinación esta actuación con las comunicaciones oficiales hacia las instituciones competentes, además del aspecto técnico regulador en materia de información al público.

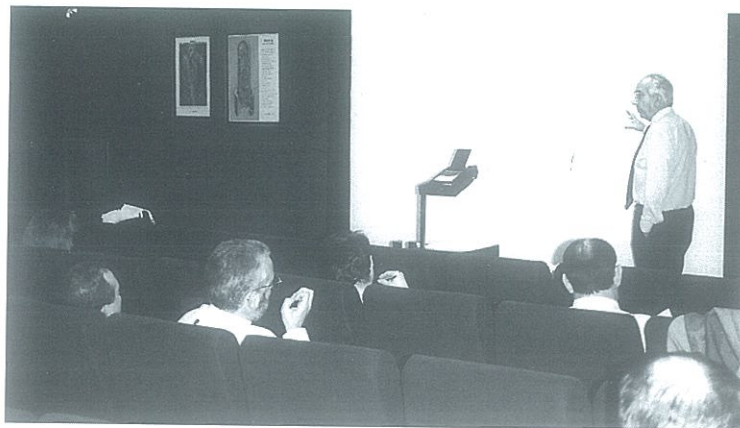
La actividad de la Central, traducido en un sistema de información establecido, se fundamenta en la veracidad y rigor, manteniendo un continuo contacto que se traduce en una mutua confianza; ése es el reto diario que la Central adquiere con los medios de comunicación.

EL ENTORNO DE LA CENTRAL

La sociedad ha manifestado desde siempre, con especial sensibilidad, un alto grado de interés hacia todo aquello relacionado con la energía nuclear. Rodeado por circunstancias externas, el entorno inmediato a la Central se ve muchas veces delimitado por los propios condicionamientos geográficos, y a su vez con unas peculiares percepciones de "lo nuclear" por su vivencia próxima, por lo que, y de hecho así lo es, debe ser tratado con una especial consideración.

Es cierto que la ubicación de centrales nucleares suponen cuantiosos ingresos a los municipios próximos a la instalación (en 1994 fueron 625 millones de pesetas por Impuesto de Actividades Económicas (IAE), Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) y Canon de Enresa, pero sería un gran error considerar que con estas satisfacciones económicas ya es suficiente. Nuestra actividad debe darse a conocer en su justa extensión y a ser posible debe valorarse tal cual el esfuerzo y lo que aporta a la sociedad.

Para todo ello, en Cofrentes se llevan a cabo una serie de iniciativas, como son la publicación de la revista bimestral "Informaciones", con una tirada de 17.000 ejemplares; un Concurso de Redacción para escolares sobre "La Energía y la Energía Nuclear de Cofrentes", al que se presentaron 147 trabajos dotado con nueve premios en



Segundas Jornadas de Comunicación para periodistas celebradas en la Central Nuclear de Cofrentes.

becas de estudio para las tres categorías establecidas, valorados en 750.0000 pesetas, así como premios a los colegios de los alumnos ganadores; la organización y patrocinio de múltiples actos socioculturales, tales como carreras populares, raids de coches antiguos, semanas culturales, participación en festejos populares, etc., iniciativas todas ellas que buscan la integración y el reconocimiento de la Central entre los diferentes colectivos que constituyen el entorno físico, humano e institucional de la Central Nuclear de Cofrentes.

GRUPOS DE INTERÉS ESPECIAL

Ya hemos mencionado la especial sensibilidad que la sociedad muestra con todo aquello relacionado con la energía nuclear por múltiples razones de todos conocidos: su inicio, desconocimiento, falta de información, etc. Todo ello unido a ideologías y planteamientos específicos genera posicionamientos de grupos y colectivos totalmente encontrados con el funcionamiento de nuestras instalaciones.

Con estos antecedentes, la Central en su política de información marca y define unas actuaciones que resumidas brevemente pasan por la identificación de grupos y colectivos contrarios a la energía nuclear y de incidencia directa sobre la Central, así como del conocimiento de sus estrategias y argumentos. Una vez realizada la identificación hay que establecer las líneas generales de actuación con nuestros propios argumentos y proceder a la difusión de información con los medios y vías disponibles. No se rechaza nunca ante solicitudes de participación en charlas, coloquios o debates, la posibilidad de manifestar la opinión, experiencias y argumentos de la Central, aun por difíciles y extrañas que pudieran parecer estas invitaciones.

Se mantienen en la medida de lo posible unas adecuadas relaciones y clima de mutuo respeto, evitando descalificaciones innecesarias, así como buscar aproximaciones e intercambios de información, facilitando folletos, informes y otros documentos a estos colectivos.