



José Ramón ARMADA RAMIRO es Ingeniero Industrial, Psicólogo. Pertenece a Enresa desde 1987 como Jefe del Departamento de infraestructura y Soportes de la Comunicación. Anteriormente, prestó sus servicios como Jefe del Departamento de Puesta en Marcha y Explotación de Instalaciones.

EL PAPEL DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN

LA GESTIÓN DE RESIDUOS RADIATIVOS Y LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO

J. R. ARMADA

La Empresa Nacional de Residuos Radiactivos de España mantiene desde su creación un esfuerzo continuado por transmitir a la sociedad española la confianza en las actuales tecnologías de aislamiento de residuos radiactivos. Desde su programa de comunicación ha potenciado la creación de centros de visitas, donde de modo directo se informa al público interesado del estado actual de la técnica y su aplicación en España.

La Empresa Nacional de Residuos Radiactivos fue constituida en el año 1984, con el objeto de llevar a cabo la gestión integral de los residuos radiactivos producidos en España.

Los trabajos necesarios para realizar su cometido se basan en actividades y programas de avanzada tecnología; sin embargo, el ejercicio de estas actividades será muy difícil si la sociedad no las conoce y comprende.

Dentro de las opciones de que se dispone en cuanto a los métodos de comunicación, para acercar el conocimiento de los técnicos de Enresa al público que de alguna manera se va a ver afectado más o menos directamente por sus decisiones, Enresa ha adoptado desde su fundación una política de bajo perfil en la comunicación de masas. Esta política está respaldada por una actividad muy intensa en la comunicación directa a los colectivos concretos que constituyen su público objetivo, bien porque se encuentran en la

cadena de mando político o administrativo que condiciona la obtención de permisos y autorizaciones necesarias, bien porque constituyen la población del entorno de las instalaciones en que Enresa desarrolla sus actividades.

Estos dos conjuntos heterogéneos son desde hace ocho años receptores asiduos de una información sistemática sobre las actividades de Enresa, transmitida mediante diversos soportes entre los que caben destacar los siguientes:

- Revista Estratos de difusión nacional con una distribución dirigida a 3.500 personas concretas del mundo de la política, de la prensa, científico, administración pública, empresas relacionadas, profesionales del sector, etc.
- Revista Sierra Albarrana, de difusión local en el entorno del Almacenamiento de Residuos Radiactivos de El Cabril.

Diferentes vistas generales del centro.



Distribuida a 2.500 personas de la zona, entre las que se encuentran los líderes de opinión.

- Dossieres de Prensa y Comunicados.

- Publicaciones Técnicas destinadas al mundo de la investigación y la docencia universitaria.

- Audiovisuales para centros de enseñanza media.

- Cursos de Formación para profesionales de diferentes áreas residentes en las zonas de influencia de las instalaciones de Enresa.

- Centros de Información para la atención de visitas programadas.

Dentro de este conjunto de vías de comunicación, merece la pena destacar los centros de información por ser el medio más directo para poner en contacto al público con Enresa.

En ellos se pueden exponer los mensajes de una forma atractiva que capte la atención del visitante. Si están bien diseñados, la información debe ser progresiva, estructurada por conceptos y englobada en un entorno agradable y relajante que transmita una sensación de confort y obra bien realizada.

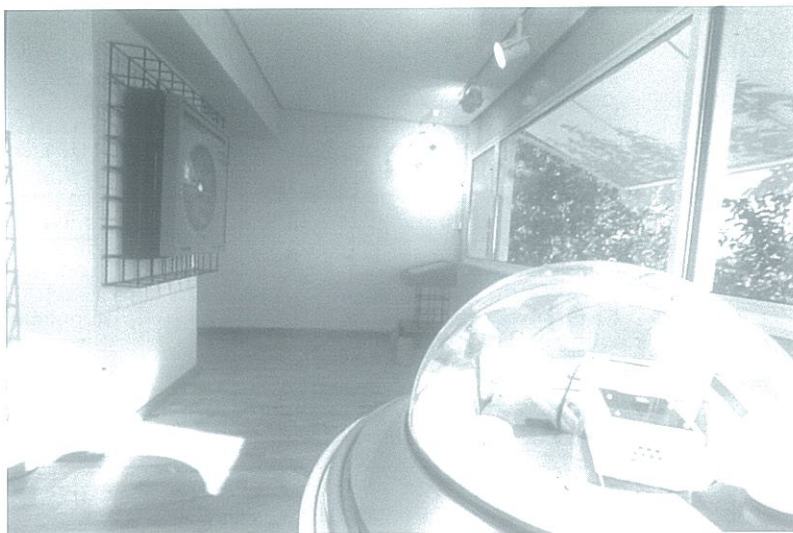
Los centros de información con visitas concertadas y tuteladas por monitores dan la oportunidad de explicar con mayor profundidad lo que en ellos se expone, aclarar dudas en el momento que surgen, dar un buen trato personal al visitante y seleccionar la información escrita que se entrega en función del nivel formativo del grupo.

En línea con estos criterios, Enresa ha apostado por la creación de una red de centros de este tipo, ubicando uno de ellos en cada lugar donde desarrolla sus actividades.

Todos ellos se ajustan al modelo de exposición interactiva donde se busca excitar la curiosidad del individuo, tanto por la necesidad de "tocar" para que se active la información, como por la sustitución de largos textos explicativos, por frases sugerentes que inducen al visitante a preguntar, dando pie a las explicaciones del monitor y a la discusión directa.

Se les ha dotado con las últimas novedades de la técnica audiovisual, así como con maquetas móviles explicativas de los diferentes procesos y con sistemas informáticos interactivos, con lo que adquieren un aire tecnológico avanzado que transmite una imagen moderna y eficiente de la empresa.

Es importante resaltar la especial atención que se debe dedicar al mantenimiento de este tipo de centros, dado lo sofisticado de alguno de sus elementos, así como el alto número de maniobras que ejecutan al cabo del año. Siempre será preferible retirar algo que



Maquetas de Fuentes Radiactivas.

no funciona antes de mantenerlo en la exposición con un cartel de "Averiado", pues con ello se rompería la imagen de Enresa que queremos transmitir: "En Enresa todo funciona bien".

Los centros de visita de que Enresa dispone están localizados en los diferentes lugares de la geografía española, donde Enresa tiene centros de operación: Madrid –sede social–; El Cabril (Córdoba) –almacén de residuos de baja y media actividad–, y Andújar (Jaén), donde en el verano de 1994 se concluyeron los trabajos de clausura y desmantelamiento de una antigua fábrica de concentrados de uranio.

La variedad de las actividades de Enresa en cada uno de estos lugares, así como el interés informativo de la población donde se encuentran, hace que estos centros de información deban gestionarse de diferente forma.

El centro de visitas de El Cabril fue el primero en ponerse en marcha en 1989 y constituye una importante línea de comunicación con la población de su entorno.

La experiencia obtenida en este centro animó a Enresa a extender este sistema de información a la sede de la compañía y, en 1991 creó el centro de visitas de Madrid.

Posteriormente, en 1994, al finalizar los trabajos de clausura de la fábrica de concentrados de uranio de Andújar, se decidió dotar al lugar de un centro de información, con objeto de que las poblaciones próximas puedan obtener una idea exacta del proyecto y de la situación actual de la instalación, así como del panorama internacional en este terreno.

Actualmente, próximo a realizarse el desmantelamiento de la C. N. de Vandellós I, en Tarragona, Enresa trabaja en el proyecto de un centro de información que cubrirá las necesidades informativas en esa zona.

Por tanto, entre el año 89 y el 96, Enresa habrá diseñado y construido

cuatro centros de información, en cuatro zonas diferentes, con cuatro tipos de información diferentes, y con un mensaje como denominador común: la calidad en la gestión de los residuos radiactivos.

Se han tenido en cuenta en el momento de exponer la información y de gestionar cada centro diferentes factores: en El Cabril (Córdoba), el público objetivo está encuadrado en un rango muy amplio, ya que el interés por las actividades desarrolladas en la instalación se extiende a todos los grupos sociales de las poblaciones colindantes, independientemente del nivel

cultural o edad de cada individuo.

El centro de visitas de Madrid, el público objetivo es el de los alumnos de secundaria, con un nivel cultural más uniforme.

También se ha tenido en cuenta en qué temas se centra más el interés de los visitantes. Si bien en El Cabril, la inquietud de los visitantes está fundamentalmente centrada en el almacén de residuos de media y baja actividad; en Madrid, los visitantes dan mucha más importancia a los residuos de larga vida, por tanto, el centro de El Cabril dedica prácticamente todo su espacio a gestión de residuos de media y baja actividad; mientras en Madrid, la información ha debido dividirse entre los dos tipos de residuos: Baja Actividad y Alta Actividad.

Así en el Centro de Andújar, la máxima atención debe centrarse en la propia clausura de la fábrica de concentrados y la situación de la misma en cada momento y su repercusión medioambiental. Sin incluir ninguna información sobre residuos radiactivos, que induciría a confusiones.

Enresa ha desestimado la opción de contratar llave en mano sus centros de información, y ha preferido participar activamente en el diseño de los mismos, realizando un primer proyecto básico que posteriormente fue desarrollado con la participación de un gabinete de diseño.

Los contenidos se concibieron con amplia participación de los diferentes técnicos de Enresa en cada materia, y posteriormente se contrató su ejecución directamente a empresas especialistas.

La ordenación de la información en los dos centros de El Cabril y Madrid tiene el mismo criterio: una primera zona para introducirlo en el mundo de la radiactividad –sus orígenes, aplicaciones, la existencia de residuos como consecuencia de éstas y la gestión de los mismos en los países de la OCDE–;

una segunda zona para presentar los diferentes tipos de residuos radiactivos y la tecnología aplicada para su aislamiento y una tercera dedicada a seguridad y control, así como a los procesos de investigación necesarios para garantizar el aislamiento seguro de los residuos, además de los proyectos concretos que se llevan a cabo con esa misión.

Estos dos centros tienen personal dedicado a la monitorización de las visitas y aunque los contenidos son bastante autoexplicativos, la filosofía de su gestión es que las visitas sean guiadas para propiciar el diálogo entre la empresa y los visitantes.

El centro de visitas de Andújar se encuentra en dependencias que son propiedad del Ayuntamiento, y, por tanto, se ha tenido en cuenta en su diseño varios factores:

- Que no hay personal de Enresa para informar directamente en el lugar, por tanto, se dispone de folletos informativos con teléfonos de contacto por si el visitante desea profundizar más en algún tema.

- Que los medios para el mantenimiento del centro no están controlados por Enresa, por lo que los elementos expuestos son estáticos y de escasa conservación.

Dado el entorno geográfico, también los sistemas de captación de visitantes son diferentes. En El Cabri y Andújar

apenas se hace necesaria una campaña en este sentido, pues la población circundante se ve afectada por las instalaciones y ese hecho motiva su interés. En Madrid, sin embargo, esta campaña es imprescindible.

El centro de visitas de Madrid dispone de una base de datos de alrededor de 800 registros, la mayoría de ellos de colegios de educación secundaria y formación profesional de la Comunidad de Madrid, además de otros colectivos: asociaciones de vecinos, tercera edad, ayuntamientos. A todos estos grupos se les envía información, de forma periódica, sobre las actividades del centro.

Para atender las posibles solicitudes, el centro de visitas de Madrid está organizado para recibir tres grupos diariamente, y como consecuencia del esfuerzo divulgativo que se realiza, generalmente hacia el mes de octubre ya se ha cubierto el calendario disponible para el período escolar.

Pensamos que para que los centros de información cumplan con la misión para la que fueron creados deben adaptarse constantemente las expectativas de sus visitantes. Con este objetivo, los centros de información de Madrid y El Cabril realizan una encuesta entre el público que a ellos acude, que se cumplimentan con posterioridad a la visita. Esto nos sirve para introducir modificaciones en los elementos expuestos, así

como en el discurso explicativo, además de para conocer de primera fuente la opinión de los visitantes sobre las actividades de Enresa, una vez que han tomado contacto con nosotros.

Con una muestra de más de 10.000 encuestados, se han obtenido los resultados siguientes:

- El 86 % piensa que la radiactividad es un fenómeno natural.

- El 61 % piensa que la radiactividad es peligrosa, pero controlable (el 32 % no está seguro y el 7 % está en desacuerdo).

- El 96 % piensa que Enresa protege al medio ambiente de los residuos radiactivos.

- El 89 % piensa que la investigación proporciona calidad y seguridad a los trabajos.

- El 93 % piensa que la información proporcionada en nuestro centro de visitas es interesante.

Es obvio que aún queda mucho trabajo que hacer. En una sociedad democrática, las decisiones se toman por el conjunto de los individuos que la componen y en relación con la gestión de residuos radiactivos, hay muchas y muy importantes decisiones que tomar. Si entre todos conseguimos una población informada, nos garantizaremos un futuro creado de forma responsable. Nuestra ilusión es que nuestros centros de información contribuyan a ello.

viene de la pág. 32

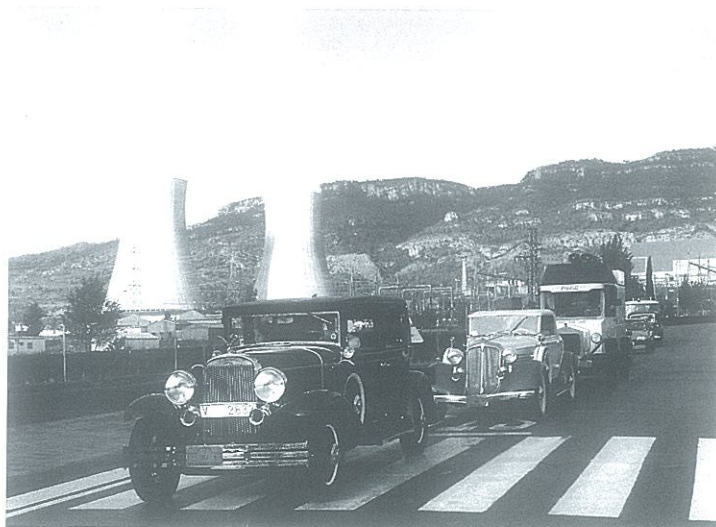
COMUNICACIÓN HACIA EL INTERIOR DE LAS INSTALACIONES

Resulta evidente que una entidad no podría sobrevivir si no existiera una adecuada relación entre los elementos humanos que la integran; es, por tanto, imposible concebirla como un conjunto de trabajadores aislados, descoordinados, persiguiendo cada uno por su cuenta la misma o distintas finalidades. La Comunicación Interna aporta información para la toma de decisiones a todos los niveles para implicar a todo el personal, de tal manera que sus objetivos y actividades estén en armonía con los objetivos y criterios de la empresa.

Debemos considerar, por tanto, la información como una necesidad inherente de las organizaciones, de tal manera que habrá que gestionar y coordinar los medios que posibiliten un camino fluido para los documentos, notas, publicaciones, o cualquier otro aspecto informativo que afecte a una o varias secciones, departamentos, etc., tanto dentro de la Central como entre ésta y otras unidades de empresa.

Afortunadamente, en la actualidad existen muchos vehículos que facilitan esa comunicación. Comenzando por los conocidos tabloneros de anuncio o

por las circulares donde se difunde información oficial de carácter general, hasta llegar al Plan de Objetivos de la Central, recogido en soporte informático y disponible para cualquier usuario de PC, el correo electrónico, los documentos que recogen planes de comunicación para situaciones o proyectos concretos, como por ejemplo el programa de mejora implantado en Cofrentes desde hace más de tres años y que cuenta incluso con una publicación específica de divulgación como es la revista "Inforcalidad", el Plan de Negocio de C. N. Cofrentes, diferentes publicaciones de carácter periódico, planes de calidad, o la hoja informativa que dia-



Vehículos del Club de Automóviles antiguos de Valencia participaron en el "I Raid La Sonrisa" organizado por Iberdrola-C.N. Cofrentes.

riamente recoge aquellas noticias o acontecimientos más relevantes ocurridos en la Central, son algunos de los muchos ejemplos que podríamos describir sobre el esfuerzo que realiza la Central en el terreno de la comunicación interna.