

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. UNA HERRAMIENTA PARA LA CREACIÓN DE VALOR

J. Cruz



JESÚS CRUZ

Es licenciado en Ciencias Físicas por la Universidad de Valencia, en 1981 pasa a formar parte de la plantilla de IBERDROLA en la Central Nuclear de Cofrentes como Jefe de la Unidad de Control, Estudios e Información, actuando también como Portavoz Oficial de la Central, cargo que mantiene en la actualidad.

Desde 1989 es miembro del Comité de Comunicación del Foro Nuclear y también ha sido representante español en la Sociedad Nuclear Europea.

Ha realizado formación en Ingeniería Nuclear y está en posesión del título de Director de Seguridad Física. Es además Máster en Gestión Directiva por el IESE (Business School).

En la actualidad es Jefe del Departamento de Soporte, con competencias en materia de personal, seguridad física de la instalación y comunicación y relaciones externas.

la comunicación en la Central Nuclear de Cofrentes, tanto a nivel interno como externo, se convierte en un elemento muy esencial. De hecho, siempre lo ha sido. A lo largo de estos 25 años hemos trabajado por consolidar unos planes de comunicación que nos han otorgado, hoy por hoy, un amplio bagaje en esta materia.

Communication – both internal and external – in the Cofrentes Nuclear Power Plant has become an essential element. In fact, it always has been. Over the past 25 years, we have strived to consolidate communication plans that, today, provide us with a large body of knowledge in this field.

El debate nuclear ha vuelto con fuerza a la actualidad en los últimos años a causa de múltiples factores que han calado tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

Concretamente, en España el debate ha surgido estos últimos meses debido a la decisión del Gobierno Central respecto a la continuidad de la central nuclear de Santa María de Garoña.

En el transcurso de los acontecimientos hemos podido comprobar que pocas variaciones se habían producido en las clásicas opiniones: la pro-nuclear, a la que se adhieren nuevos sectores que la califican como una energía segura, de un coste relativamente bajo y respetuosa con el medio ambiente. Y, por otro lado, la opinión antinuclear, que pide un cierre de las centrales nucleares por ser inseguras, caras y contaminantes.

Como vemos, son opiniones diametralmente opuestas y ni tan sólo la administra-

ción pública, a raíz de los acontecimientos de Garoña, ha conseguido transmitir un mensaje claro, ya sea a favor o en contra, pero que dé la idea de unidad.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación en los niveles internos de una empresa debe entenderse como una actividad integrada en el resto de acciones y trabajos que se lleven a cabo en la Central a todos los niveles.

Por tanto, se trata de una herramienta de cohesión interna, que fomenta las actitudes positivas entre los profesionales, la implicación en el desarrollo de su trabajo, potencia la creatividad y, al fin, implica un aumento de la satisfacción y la productividad de los trabajadores.

En la Central Nuclear de Cofrentes continuamente trabajamos por mejorar y por eliminar las barreras que puedan dificultar el flujo de información a nivel interno. Para ello, desde el Grupo de

Comunicación Interna se llevan a cabo una serie de iniciativas para alcanzar los objetivos mencionados.

Por ejemplo, semanalmente se publica una Hoja Informativa en la que se explican los temas más significativos que tienen lugar en las instalaciones de la Central. En este mismo sentido trabajan las Pantallas de Información que se encuentran situadas en lugares de paso y que muestran datos e indicadores significativos. Existe también una Red corporativa o Intranet que alberga información de todo tipo: información sobre actividades, dossier de prensa, datos de interés, oportunidades de formación para los empleados, etc.

Por otra parte, en la Central Nuclear de Cofrentes también trabajamos por fomentar la comunicación entre los diferentes departamentos. Así, continuamente se llevan a cabo reuniones del director con los departamentos y periódicamente la dirección mantiene encuentros con todo el personal a través de “desayunos con el director”. Por otra parte, diariamente se mantienen reuniones para revisar el estado de la Planta y se desarrollan reuniones monográficas o seminarios de departamentos y secciones.

COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa cobra otra dimensión, juega un papel determinante en la percepción social de la central nuclear. Por ello, nos esforzamos por mantener una relación con el entorno en condiciones de respeto, confianza e igualdad y también colaboramos en el desarrollo social, cultural y económico de nuestro entorno.

En la Central Nuclear de Cofrentes trabajamos por intentar modificar la imagen que generalmente tiene la sociedad de las instalaciones nucleares. Para ello disponemos de un Plan de Comunicación Externa que contempla la actuación en diferentes frentes.

Los objetivos que nos marcamos con este Plan son, como decíamos, mejorar la imagen de empresa, a través de una comunicación transparente, clara y sensible que fomente la seguridad, la credibilidad, el respeto y la confianza.

Los ámbitos en los que nos movemos son diversos cuando hablamos de comunicación externa. Por un lado, trabajamos por mantener una relación cordial y fluida con las instituciones locales, autonómicas y nacionales, facilitando en todo momento la información que recaben y los elementos necesarios para el entendimiento mutuo.

También mantenemos relaciones con otras entidades del sector eléctrico y nuclear que nos permiten, tanto darnos a conocer, como conocer a los demás para poder mejorar y corregir nuestros errores



a través de intercambios de experiencias mutuos.

Continuamente estamos en contacto con los medios de comunicación a los que tratamos de facilitar la información que solicitan a través de un lenguaje claro y sencillo, puesto que ellos son los encargados de hacerla llegar al resto de la sociedad. Sabemos que no siempre la relación con éstos es sencilla y que el término “noticia” normalmente se asimila con “mala noticia”, pero trabajamos por solventar las dificultades comunicativas que existen entre los medios de comunicación y las centrales nucleares y los resultados obtenidos por el momento no siempre han sido negativos.

Para los medios de comunicación, además de las ruedas de prensa o comunicados que se envían, entregamos dossieres de información, participamos en conferencias, charlas, etc. y realizamos jornadas de comunicación para periodistas en nuestras instalaciones. Además, hemos puesto en marcha herramientas nuevas como la página web (www.cncofrentes.es) desde la que queremos fomentar ese flujo informativo de la central nuclear de Cofrentes con la sociedad.

Por otra parte, también mantenemos abiertos diversos cauces de información al público en general (estudiantes, asociaciones, otras empresas, etc.) para mostrarles directamente qué es la energía nuclear, cómo se obtiene y en qué consiste el funcionamiento de una planta nuclear.

En este aspecto, desde la Central Nuclear de Cofrentes, siempre hemos estado comprometidos con los estudiantes, a los que ofrecemos tanto informa-

ción como oportunidades de formación (colaborando con las universidades, acogiendo estudiantes en prácticas en nuestras instalaciones, etc.).

Y, por último, en las proximidades de la localidad de Cofrentes, se encuentra el Centro de Información de la Central Nuclear que abrió sus puertas en 1978 y que no ha dejado de recibir visitas. Como decíamos, el Centro de Información está abierto a todo tipo de colectivos sociales y es una de las principales vías en las que nos apoyamos para mantener un contacto más directo, cercano y personal con la sociedad en general.

Tenemos en este periodo un reto con la sociedad. Se trata de aprovechar estos especiales momentos de sensibilidad social con lo nuclear para informar de forma precisa y coherente, de la verdadera contribución de la energía nuclear en nuestro entorno próximo, en la Comunidad y en nuestro país. ■

