

PLAN DE COMUNICACIÓN

2022-2025



PLAN DE COMUNICACIÓN
2022-2025

OFC-01.11
© Copyright 2023
Consejo de Seguridad Nuclear
Edita y distribuye:
Consejo de Seguridad Nuclear
Pedro Justo Dorado Dellmans, 11
28040 Madrid. España
peticiones@csn.es
www.csn.es
Diseño y maquetación: Ángel Merlo
Depósito legal: M-29876-2023
Impreso en papel con certificado FSC



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS	8
3. ESTRATEGIA	9
4. COMUNICACIÓN	11
4.1. COMUNICACIÓN INTERNA	11
4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA	14
4.3. COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL	22
4.4. COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE EMERGENCIAS NUCLEARES O RADIOLÓGICAS	25
4.5. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS	28
5. VIGENCIA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN	32
6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN	33
7. REFERENCIAS	36

1. INTRODUCCIÓN

El Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) es un ente de Derecho Público, independiente de la Administración General del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Estado, único organismo competente en España en materia de seguridad nuclear y protección radiológica. Se rige por la Ley 15/1980, de 22 de abril, de Creación del Consejo de Seguridad Nuclear, y por su Estatuto aprobado por el Real Decreto 1440/2010.

La misión del CSN es proteger a los trabajadores, a la población y al medio ambiente de los efectos nocivos de las radiaciones ionizantes, consiguiendo que las instalaciones nucleares y radiactivas sean operadas por los titulares de forma segura, y estableciendo las medidas de prevención y corrección frente a emergencias nucleares y radiológicas, cualquiera que sea su origen.

En su Ley de Creación, concretamente en el apartado ñ) del artículo 2, se establece que el CSN está obligado a *"informar a la opinión pública, sobre materias de su competencia con la extensión y periodicidad que el Consejo determine, sin perjuicio de la publicidad de sus actuaciones administrativas en los términos legalmente establecidos"*.

Dado que el anterior Plan de Comunicación fue aprobado en abril de 2017, se hace necesaria su actualización. Así, este plan pretende guiar la comunicación del CSN -externa, interna, internacional y en emergencias-, para mejorar la gestión de información y comunicación del organismo, así como determinar las vías más eficaces de comunicación y los mensajes hacia las instituciones públicas, la sociedad y los grupos de interés con el objetivo final de incrementar y reforzar la credibilidad y la confianza sobre las decisiones y actuaciones del Consejo. Dicha tarea se desarrolla de acuerdo con el Manual de Estilo y logomarca del regulador, revisado en 2022, y con las recomendaciones de su Plan de Igualdad.

El Plan de Comunicación del CSN se enmarca en el Plan Estratégico 2020-2025 aprobado por el Pleno del organismo regulador en junio de 2020 y en el que se establece que "la comunicación con la socie-

dad y los grupos de interés y la transparencia en sus actuaciones serán guías para el CSN":

Reforzar la transparencia, credibilidad y confianza de la ciudadanía mediante la calidad de la información transmitida, la respuesta a las solicitudes de información por parte de los grupos de interés, la ciudadanía, etc., con el fin de obtener su respeto y la aceptación de las decisiones reguladoras, avaladas por el mejor conocimiento técnico disponible y los resultados de la I+D.

Además, el Plan Estratégico del CSN para el periodo 2020-2025 identifica en su objetivo estratégico número 5 la necesidad de "actualizar el Plan de Comunicación externa que permita una comunicación activa con la ciudadanía y los grupos de interés".

Siguiendo las directrices establecidas y buscando un desarrollo acorde al Código Ético del organismo para el periodo 2020-2025 en materia de transparencia, rigor, veracidad y fiabilidad, este documento recoge y desarrolla la planificación necesaria para identificar la forma en la que el CSN se comunica en función del contexto en que tiene lugar dicha comunicación y teniendo en cuenta elementos como el mensaje, el interlocutor o los canales apropiados.

2. OBJETIVOS

El objetivo general de este Plan es dotar al Consejo de Seguridad Nuclear de una guía que aborde la manera de comunicarse del regulador con los distintos públicos con los que se relaciona en diferentes situaciones. El plan presta atención a diversos canales para generar credibilidad y confianza ante la sociedad y los grupos de interés del regulador.

Del mismo modo, el Plan de Comunicación debe proporcionar un mecanismo que favorezca el cumplimiento de las funciones del Consejo de Seguridad Nuclear que se establecen en su Ley de Creación “informar a la opinión pública sobre materias de su competencia”, así como el traslado a la sociedad de las decisiones reguladoras en relación con la misión y funciones del CSN y las correspondientes a actuaciones relativas a la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Este Plan diseña las líneas generales en la comunicación del CSN, tanto en el ámbito externo como interno, en situación de emergencia nuclear o radiológica y en el marco internacional sin que ello condicione el desarrollo de planes específicos de comunicación para aquellos asuntos de relevancia que aborde el organismo regulador en el desarrollo de sus actividades.

Además de los ejes descritos en este apartado, se establecen como objetivos específicos de las actividades de comunicación del CSN los siguientes:

- Reforzar la independencia, transparencia, credibilidad y confianza hacia las actuaciones del CSN en la sociedad.
- Establecer flujos de información internos en el CSN que favorezcan la existencia de objetivos compartidos y un ambiente de trabajo centrado en la seguridad nuclear y la protección radiológica.
- Mantener la posición del Consejo de Seguridad Nuclear como referencia en temas de seguridad nuclear y protección radiológica.
- Reflejar la participación del CSN en foros internacionales.
- Acercar los conceptos relacionados con la seguridad nuclear y la protección radiológica a la ciudadanía.

3. ESTRATEGIA

La estrategia de un plan de comunicación se define a raíz de un diagnóstico llevado a cabo teniendo en cuenta una visión global del organismo. En este caso, debe tenerse en cuenta que la información y la comunicación ocupan un lugar principal en el mapa de procesos del Consejo de Seguridad Nuclear (figura 1) que considera estas actividades como uno de los procesos estratégicos del CSN.

Este documento toma como referencias otros documentos del Consejo como son el Plan Estratégico, la política de Cultura de Seguridad, el Código Ético y el modelo de Gestión del Conocimiento (figura 2).

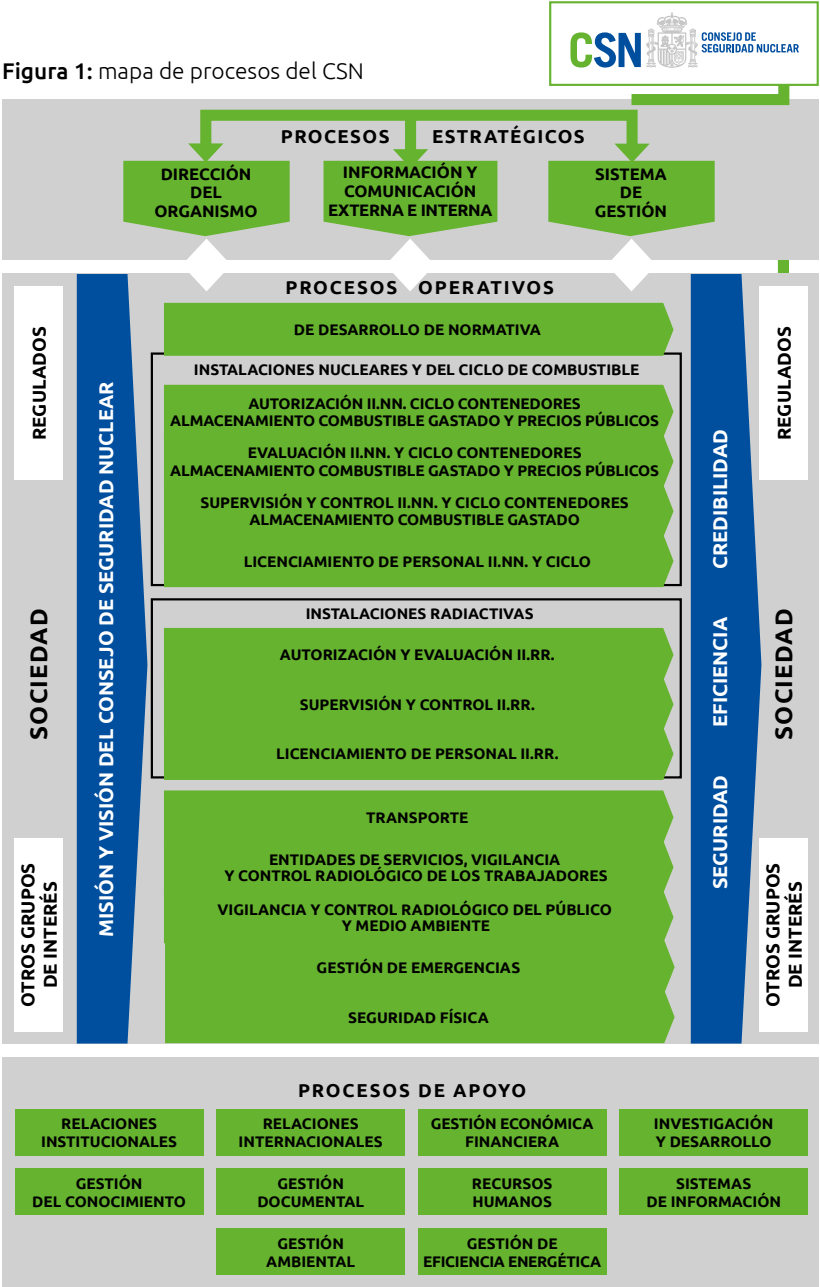
La estrategia incorpora, además, las recomendaciones recogidas en el análisis de imagen efectuado entre finales de 2020 y principios de 2021 sobre la percepción pública del CSN entre líderes de opinión en el que, por ejemplo, se señala un mayor margen de acción y mejora en torno a la información relativa a la protección radiológica.

Según este estudio, el CSN es “ampliamente conocido y altamente reconocido por sus públicos objetivos, gozando de buena reputación”, si bien se aprecia espacio de acción y de mejora en el campo de la comunicación, por ejemplo, en cuanto a la divulgación y el conocimiento científico alrededor de la seguridad nuclear y sobre la labor de supervisión y control que lleva a cabo la propia institución; mayores oportunidades de comunicación se detectan en torno a la protección radiológica.

El nuevo Plan de Comunicación debe dar mayor protagonismo al papel desarrollado por el Comité Asesor para la información y participación pública. Este Comité nació en noviembre de 2010 tras la aprobación del Estatuto del Consejo de Seguridad Nuclear y está integrado por 35 representantes de la sociedad civil, del sector nuclear, de los sindicatos y de las administraciones públicas de carácter estatal, autonómico y local. También cuenta con expertos en el ámbito de la comunicación pública. Dicho comité se reúne de forma semestral.

Precisamente la herramienta más novedosa que incorporaba ese nuevo marco legal era la figura de este Comité, cuya misión es emitir

Figura 1: mapa de procesos del CSN



recomendaciones al Consejo para mejorar la transparencia, el acceso a la información y la participación pública en las materias de su competencia.

Con todos estos elementos analizados, este Plan define la estrategia de comunicación del CSN como proactiva y enfocada al refuerzo y a la consolidación de la percepción de la solvencia técnica del organismo y de su prestigio. Las acciones se dirigen tanto al personal del organismo y a los grupos de interés como al conjunto de la ciudadanía.



*PG.11.03: Información y comunicación a la opinión pública.

*PG.11.06: Divulgación de informaciones puntuales.

Figura 2: diagrama de documentos transversales del CSN y su relación con el Plan de Comunicación

4. COMUNICACIÓN

En este apartado se desarrollan los objetivos de la comunicación interna, externa y en emergencias, así como las acciones concretas y los medios que se emplean para ello.

4.1. Comunicación interna

La planificación de la comunicación interna del CSN busca que los miembros que participan en los procesos se identifiquen con un proyecto común y que se genere sentimiento de pertenencia a la institución. La información es el objeto de la comunicación interna que tiene que ser bidireccional, lo que significa que ambas partes del proceso comunicativo (tanto el emisor de la información como el receptor de esta) están sujetos a responder, participar y dialogar.

Existen otros documentos y actividades dentro del CSN que también abordan aspectos relativos a la comunicación interna, como los relacionados con la gestión del conocimiento o la cultura de seguridad.

En líneas generales, dentro de las organizaciones se producen dos tipos de comunicación interna: vertical y horizontal (ver figura 3).

- **Comunicación vertical.** Puede ser tanto ascendente como descendente. La primera es aquella en la que los trabajadores tienen un cauce de comunicación con los superiores jerárquicos o alta dirección de la organización. Mientras, la comunicación descendente transmite a los trabajadores las actividades que sean de interés para todo el personal dentro del regulador.
- **Comunicación horizontal.** Este tipo de comunicación es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación.



Figura 3: esquema de la comunicación interna en el CSN

4.1.1. Objetivos

Los objetivos específicos en este ámbito serán:

1. Reducir las incertidumbres de los trabajadores y establecer líneas de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos del organismo.
2. Reforzar el compromiso de todo el personal del CSN con la institución y la información disponible, trabajando sobre los valores compartidos por toda la organización para fomentar la identidad corporativa.
3. Alinear la comunicación interna del Consejo con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico 2020-2025.

4.1.2. Público

El personal del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN).

4.1.3. Acciones

Relacionado con el primer objetivo, sobre la reducción de las incertidumbres de los trabajadores y el establecimiento de líneas de comunicación eficaces entre los empleados se plantean las siguientes acciones:

- Diseño de un Plan de Comunicación interna, hasta ahora inexistente.
- Difundir diariamente una revista de noticias (prensa, digitales, TV y radio), tanto nacional como autonómica e internacional a todo el personal a través de la intranet.
- Elaborar dosieres de noticias relacionadas con un tema de actualidad que pueda ser de utilidad a los empleados, estén, o no, involucrados en la materia.
- Difusión mensual del boletín interno de noticias con la información más relevante del organismo.
- Mantener la comunicación directa de los miembros del Pleno al personal del CSN.
- Puesta en marcha de un buzón de quejas y sugerencias para el personal del CSN.

En relación con el segundo objetivo sobre la búsqueda del compromiso de todos los miembros del CSN con la institución se plantean las siguientes acciones:

- Elaboración diaria de la agenda de actividades del CSN que, además de incluirse en la intranet, se publique en otros soportes disponibles como en las pantallas de televisión distribuidas en la sede del organismo.
- Organización de jornadas dedicadas a temas de interés general del CSN relacionadas con el ámbito de su competencia.
- Aumentar la visibilidad de las actividades de las distintas unidades organizativas del CSN a través de la publicación de contenidos en los diferentes canales del regulador.
- Dar a conocer la información relevante que afecta a la institución de forma prioritaria al público interno del CSN.

Vinculado con el tercer objetivo sobre la alineación de los objetivos estratégicos con la comunicación interna del Consejo se proponen las siguientes acciones:

- Aumentar la eficiencia y la eficacia en la realización de las funciones y competencias del CSN.
- Fomentar en los trabajadores del CSN el aumento del compromiso y sentido de pertenencia a la organización.
- Mejorar la percepción de la actividad del regulador en la ciudadanía y los grupos de interés a través del rigor, la veracidad y la fiabilidad.

4.1.4. Mensajes

Los mensajes a trasladar deben diseñarse en armonía con los objetivos establecidos, y deben comunicar las decisiones adoptadas que atañen tanto al funcionamiento de la organización como a sus competencias reguladoras, así como mostrar el interés de la institución por la situación de los trabajadores.

4.1.5. Medios

- Web institucional.
- Intranet del Consejo de Seguridad Nuclear
- Correo electrónico.
- Boletín interno.
- Redes sociales.
- Aplicación móvil del CSN.
- Eventos presenciales (conferencias, jornadas)
- Otros: Revista Alfa, actos online, etc.

4.2. Comunicación Externa

La comunicación externa se puede definir como las acciones de comunicación destinadas tanto a aquellos grupos de interés de diferentes ámbitos (por ejemplo: sociales, científicos, asociativos, profesionales, o ecologistas en cualquier ámbito territorial), con los que se relaciona el CSN, como al conjunto de la ciudadanía. Esta puede desarrollarse de forma directa o a través de los medios de comunicación.

El Consejo de Seguridad Nuclear debe asegurar la calidad de la información transmitida mediante la combinación del rigor técnico con el carácter divulgativo de sus informaciones.

Más allá de los hitos que se cumplen en la actualidad marcados por el procedimiento interno de Información y Comunicación a la ciudadanía (PG.II.03) y que recogen acciones informativas regulada por Ley, respuesta a solicitudes de información a demanda del solicitante y aquella que se publica voluntariamente, este apartado del Plan establece unos objetivos y acciones que van más allá.

4.2.1. Objetivos

Tal y como sostiene el Plan Estratégico, los objetivos de comunicación del CSN serán:

1. Reforzar la transparencia, credibilidad y confianza de la ciudadanía en el CSN mediante la calidad de la información transmitida.
2. Realizar actividades de comunicación y divulgación del CSN y sus funciones con la ciudadanía en general.
3. Mejorar la percepción de la actividad del regulador en la ciudadanía y en los grupos de interés a través del rigor, la veracidad y la fiabilidad.

4.2.2. Público objetivo

Las actuaciones del CSN están relacionadas principalmente con dos grupos objetivo (ver figura 4):

POBLACIÓN Y REPRESENTANTES PÚBLICOS	GRUPOS DE INTERÉS
• Opinión pública (ciudadanía en general). • Población del entorno de las instalaciones. • Instituciones públicas (Parlamento, Gobierno de la nación, parlamentos y gobiernos autonómicos y corporaciones locales).	• Grupos de interés (titulares de las instalaciones y actividades, medios de comunicación, grupos medioambientalistas, sindicatos, colegios profesionales, sociedades científicas y profesionales, empresas con interés en la materia, etc.). • Organismos reguladores homólogos de carácter internacional. • Organismos internacionales relacionados con la materia.

Figura 4: tabla de públicos del CSN

4.2.3. Acciones

Relacionado con el primer objetivo en esta área, sobre el refuerzo de la transparencia, la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en el CSN se plantean las siguientes acciones:

- Asegurar la respuesta a las solicitudes de información de la forma más ágil posible evitando transmitir una imagen silente y opaca.
- Mantener un fluido diálogo con los medios de comunicación atendiendo a sus peticiones de información.
- Destacar las actividades relacionadas con la transparencia y la publicidad activa que lleva a cabo el CSN salvaguardando la protección de datos tal y como se recoge en la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información y pública y buen gobierno.
- Estrechar relaciones con los medios: encuentros con periodistas y divulgadores científicos en modalidad de información de servicio e informes de situación.
- Mejorar la predisposición a interactuar con los medios ante demandas de información, en concreto cuando se solicitan expertos de la institución que actúen como portavoces sobre temas que atañen a la institución.
- Adaptar las comunicaciones técnicas y científicas para una mayor comprensión por los públicos generales.
- Realizar cursos de formación en mensaje, oratoria y relaciones con los medios para los directivos y cargos medios del Consejo que podrían ejercer la labor de portavocía y difusión (siempre y cuando no se considere una emergencia nuclear o radiológica como una crisis ya que, en ese caso, el protocolo está definido).
- Revisar y actualizar en su caso, los protocolos de comunicación de crisis.

En relación con el segundo objetivo, sobre la realización de actividades de comunicación y divulgación del CSN se plantean las siguientes acciones:

- Velar por la publicación semanal de la agenda pública de los altos cargos del Consejo, tal y como obliga la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

- Emitir contenidos que aborden los asuntos aprobados por el Pleno del CSN.
- Velar por la adaptación de un tono divulgativo en las notas de prensa correspondientes a sucesos notificables sin prescindir del rigor técnico.
- Incorporar elementos que permitan la segmentación de contenidos, tales como etiquetas, en las cuentas institucionales del organismo para informar, a través de las redes, de las competencias del CSN.
- Publicar con regularidad para difundir toda la información del CSN, especialmente la relativa a oposiciones, subvenciones, cátedras, becas y documentación.
- Revisar, actualizar y difundir las publicaciones del CSN.
- Aumentar la visibilidad en la página web del espacio habilitado para la visita virtual del Centro de Información de la institución, facilitando comunicar su contenido a escolares y estudiantes de cualquier parte del mundo.
- Programar actividades de formación continua para los técnicos designados como portavoces del CSN y el personal del área de Comunicación relacionado con el desarrollo de sus funciones.

Relacionado con el tercer objetivo marcado en este ámbito, vinculado a la mejora de la percepción de la actividad del regulador en la ciudadanía y en los grupos de interés, se desarrollan las siguientes acciones.

- Aumentar la visibilidad de las actividades de las distintas unidades organizativas del CSN a través de la publicación de contenidos en los diferentes canales del regulador.
- Aumentar la relación con los medios ante demandas puntuales de información, en concreto cuando se solicitan expertos de la institución que actúen como portavoces en las áreas de competencia del CSN.
- Adaptar las comunicaciones técnicas y científicas para una mayor comprensión por los públicos generales.
- Desarrollar actividades formativas dirigidas a profesionales de la comunicación. Pueden abarcar desde conceptos básicos sobre la seguridad nuclear y la protección radiológica hasta elementos más concretos.

- Fomentar la participación de periodistas en simulacros. El objetivo de esta acción no es que los medios narren cómo se desarrolla un simulacro, sino que actúen como un engranaje más del ejercicio para ayudar al Grupo de Información y Comunicación (GIC) en el desarrollo de su actividad dentro de los simulacros. Es decir, recibirían las notas de prensa para su valoración (si contienen suficiente información, etc.), harían llamadas simuladas para introducir mayor presión informativa al GIC e incluso, si se considerara adecuado, participarían en una rueda de prensa ficticia.
- Incrementar el uso de redes sociales para la difusión de noticias, actividades y competencias, para reflejar de una forma más activa la labor del CSN.
- Dar una mayor relevancia a la participación del CSN en foros públicos como los Comités Locales de Información que preside el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) tanto a través de las notas de prensa como de las redes sociales.
- Plantear mayor interacción con los estudiantes que visiten el Centro de Información, por ejemplo, a través de concursos.
- Difundir de forma activa las visitas al Centro de Información del CSN, ya sean virtuales o presenciales, a través de correo electrónico y de redes sociales, así como la visita física al mencionado centro.
- Aumentar la presencia del CSN en congresos y exposiciones de interés para la institución.
- Elaboración y emisión de vídeos divulgativos a través de la página web del CSN, plataformas digitales y redes sociales.
- Estrechar relaciones con los medios: encuentros con periodistas y divulgadores científicos en modalidad de información de servicio –tales como Estados Operativos de las centrales, Red de Valores Ambientales, etc.- e informes de situación.
- Realizar cursos de formación en mensaje, oratoria y relaciones con los medios para los directivos y cargos medios del Consejo que podrían ejercer la labor de portavoces. Revisar, y actualizar en su caso, los protocolos de comunicación de crisis.
- Segmentar la información para adecuar los mensajes en función de los diferentes públicos, canales y acciones de comunicación. A tal efecto, también se dispondrá de la página web en las lenguas cooficiales del estado.

- Optimizar el uso de las redes sociales para ser referente en el sector, adecuando tono y mensaje.

4.2.4. Mensajes

El número de mensajes en cada comunicación debe ser reducido pues una cantidad desmesurada de claves desvirtúa el objetivo de la acción informativa.

Los mensajes, además, deberán reforzar las siguientes ideas principales:

- El CSN es el único organismo competente en materia de seguridad nuclear y protección radiológica.
- El CSN es un organismo independiente que rinde cuentas ante el Congreso de los Diputados y el Senado.
- Los dictámenes que informa el Pleno del CSN al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) son preceptivos en todo caso y, además, vinculantes cuando tengan carácter negativo o denegatorio de una concesión. Asimismo, en cuanto a los límites y condiciones en materia de seguridad nuclear y protección radiológica que establecen en caso de ser positivos.
- La labor del CSN es la regulación, la supervisión de la correcta aplicación de la normativa y velar por la operación segura de las instalaciones. Del mismo modo, su función no es la de fomentar la energía nuclear ni la de los diferentes tipos de usos de las radiaciones ionizantes. Por lo tanto, los mensajes que se diseñen conviene que hagan hincapié en las funciones del organismo regulador.

Por ejemplo: Un comunicado sobre la aprobación de una Instrucción del Consejo (IS) deberá contener, además de los aspectos más importantes de esa normativa, una mención a que la elaboración de ese tipo de documentos es función del CSN.

4.2.5. Medios

- Web institucional del Consejo de Seguridad Nuclear (www.csn.es).
- Notas de prensa (a través de su envío a medios de comunicación e instituciones).
- Comunicados.
- Ruedas de prensa o comparecencias públicas.
- Revista institucional Alfa.
- Centro de Información del CSN.
- Redes sociales.
- Otros: entrevistas y reportajes en medios de comunicación, vídeos, documentales, publicaciones divulgativas, conferencias, congresos y exposiciones, etcétera.

Respecto a las redes sociales, tras la aprobación de este Plan de Comunicación, se recomienda la elaboración de un “Manual de uso en redes sociales” que sistematice la participación del Consejo en las mismas.

Actualmente, el CSN cuenta con perfiles en:

- Twitter: twitter.com/CSN_es
- LinkedIn: linkedin.com/company/consejo-de-seguridad-nuclear
- YouTube: youtube.com/c/ConsejoSeguridadNuclear
- Flickr: flickr.com/photos/consejo-de-seguridad-nuclear

La estrategia de comunicación en dichas redes es la siguiente:

- Dar a conocer todas las actividades realizadas por el CSN, difundiendo las informaciones publicadas en la web institucional: agenda, noticias, actualizaciones, novedades, oferta de empleo público, Informe anual al Parlamento, etc.
- Hacer pedagogía sobre las radiaciones ionizantes, el funcionamiento de centrales nucleares y sus diferentes procesos, la seguridad nuclear y todo lo referido a la protección radiológica.
- Difusión de la revista Alfa y sus artículos.

- Publicación de vídeos divulgativos, visita guiada al Centro de información, videonoticias del CSN, jornadas públicas.
- Dar a conocer efemérides y otras noticias científicas relevantes relacionadas con la seguridad nuclear y protección radiológica que atraiga una audiencia potencial.
- Difundir información relevante de organismos nacionales e internacionales con los que colabora el CSN.

4.3. Comunicación en el ámbito internacional

Los retos que plantea la seguridad de las instalaciones nucleares y radiactivas son complejos y muchos de ellos comunes a todos los países que las poseen. Por eso, desde sus orígenes, los organismos reguladores mantienen estrechos lazos para intercambiar información, buscar soluciones de forma coordinada y aprender todos ellos de las vicisitudes de los demás. Sin embargo, este punto no había sido tratado hasta el momento de forma específica por los planes de comunicación.

En la cúspide de esas relaciones se encuentran las instituciones internacionales, en las que el CSN participa en los órganos de gobierno, los comités asesores y los grupos de trabajo técnico, como son el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), las instituciones de la Unión Europea y la Agencia de Energía Nuclear de la OCDE (OCDE/NEA). En paralelo, el CSN participa en asociaciones conformadas por instituciones homólogas. Concretamente, el CSN participa activamente en los trabajos de la Asociación Internacional de Reguladores Nucleares (INRA), la Asociación de Reguladores Nucleares Europeos (WENRA), el Foro Iberoamericano de Organismos Reguladores Radiológicos y Nucleares (FORO), la Asociación Europea de Autoridades competentes en Protección Radiológica (HERCA) y la Asociación de Reguladores Europeos en Seguridad Física Nuclear (ENSRA). Además, el CSN mantiene estrechas relaciones bilaterales con otros organismos reguladores de todo el mundo.

Del mismo modo, en el ámbito de la comunicación pública, el CSN participa en distintos grupos de trabajo internacionales como el Grupo de Trabajo de Comunicación Pública de la NEA, el Grupo de Trabajo de Comunicación y Transparencia de ENSREG, órgano asesor de la Comisión Europea, o el grupo de comunicación de la Red Global de Seguridad Nuclear Tecnológica y Física (GNSSCOM) del OIEA como parte de la estrategia de relaciones internacionales del regulador.

4.3.1. Objetivos

Los objetivos establecidos desde el punto de vista de la comunicación en el ámbito de las Relaciones Internacionales son:

1. Reforzar la coordinación del CSN con otros organismos e instituciones nacionales en la defensa de posiciones comunes en el ámbito internacional.
2. Compartir experiencias y abordar coordinadamente retos globales, base de las relaciones internacionales del CSN.
3. Promover la aplicación a las actividades y procesos del organismo regulador de los retornos obtenidos en el desarrollo de las actividades internacionales en las que participa el CSN.

4.3.2. Público

- Organismos internacionales relacionados con la materia.
- Organismos homólogos.
- Instituciones públicas (Parlamentos, Gobierno de la nación, gobiernos autonómicos y corporaciones locales).
- Opinión pública (ciudadanía en general).
- Población del entorno de las instalaciones.
- Grupos de interés (medios de comunicación, grupos medioambientalistas, sindicatos, colegios profesionales, sociedades científicas y profesionales, titulares de las instalaciones y actividades, empresas con interés en la materia, etc.).

4.3.3. Acciones

- Intercambiar información, prácticas y políticas reguladoras con organizaciones internacionales o reguladores análogos.
- Estudiar nuevas iniciativas relativas a la comunicación implantadas por organizaciones internacionales o reguladores análogos al CSN.
- *Benchmarking* internacional y adopción de buenas prácticas.
- Dar visibilidad a todas aquellas acciones que se enmarcan en el área de internacional ofreciendo los contenidos en español e inglés a través de la página web del CSN, la aplicación móvil y de otros canales disponibles.

4.3.4. Mensajes

- El CSN intercambia conocimientos y prácticas entre los distintos países con instalaciones nucleares y radiactivas.
- El CSN participa activamente en grupos de trabajo internacionales, representa, en sus ámbitos de competencia, al Estado en las relaciones bilaterales con otros países y multilaterales con organizaciones y foros internacionales.
- El CSN asesora al Gobierno, a demanda, sobre los temas dentro de su ámbito de competencia

4.3.5. Medios

- Notas de prensa y la web institucional del Consejo de Seguridad Nuclear.
- Internet y redes sociales.
- Aplicación móvil del CSN.
- Ruedas de prensa, comparecencias, declaraciones.
- Radio, prensa y televisión.
- Grupos de trabajo internacionales.

4.4. Comunicación en situación de emergencias nucleares o radiológicas

La comunicación en situación de emergencias nucleares o radiológicas no se reduce a información de carácter público o información para el público, se trata de un ejercicio de coordinación y de comunicación entre autoridades, grupos involucrados y la sociedad en su conjunto para que dicha información parta de la autoridad que tenga encomendada esa función, según la situación de emergencia y que sea coherente con la que reciba de las distintas instituciones involucradas.

La estructura de la respuesta ante una determinada emergencia, incluidas las responsabilidades y funciones de las diferentes organizaciones que en ella participen, se ha planificado con antelación y está recogida en todos los planes institucionales y nacionales. De esta forma se asegura que los mensajes que se transmitan estén acordados y coordinados previamente y las solicitudes de información de los medios se remitan al portavoz o la organización que sea oportuna de conformidad con las funciones y responsabilidades previamente establecidas.

Es muy importante recalcar que las notas de prensa que se emiten durante una emergencia nuclear o radiológica son una parte relevante de la política de comunicación del CSN. La información debe ser rigurosa y cumplir, en la medida de lo posible, con las necesidades de plazos demandados por los diferentes actores.

Esas actividades relacionadas con la comunicación al público en emergencias están recogidas en el procedimiento interno PA.VI.07 "Actuación del Grupo de Información y Comunicación (GIC) de la Organización de Respuesta ante Emergencias (ORE) del CSN", y resto de procedimiento de la ORE del CSN.

4.4.1. Objetivos

Los objetivos establecidos desde el punto de vista de la comunicación en emergencias nucleares o radiológicas son:

1. Proporcionar información contrastada y de calidad de cualquier situación de emergencia dentro del ámbito de las competencias del CSN en territorio nacional.
2. Proporcionar información sobre aquellas situaciones de emergencias nuclear o radiológica ocurridas en el ámbito internacional que generan interés informativo.
3. Publicar información de forma periódica en caso de emergencia dentro en su marco de actuación y competencia, valorando la difusión de contenidos a través de los canales más adecuados sobre las decisiones tomadas por la dirección de la emergencia.

4.4.2. Público

Este tipo de comunicación atañe tanto al público definido en la comunicación externa como en la interna, así como internacionales:

- El personal del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN).
- Grupos de interés (medios de comunicación, grupos medioambientalistas, sindicatos, colegios profesionales, sociedades científicas y profesionales, titulares de las instalaciones y actividades, empresas con interés en la materia, etc.).
- Organismos homólogos.
- Organismos internacionales relacionados con la materia.
- Población del entorno de las instalaciones.
- Instituciones públicas (Parlamentos, Gobierno de la nación, gobiernos autonómicos y corporaciones locales).
- Opinión pública (ciudadanía en general).

4.4.3. Acciones

Dado que las actuaciones en situación de emergencia nuclear o radiológica están recogidas en los diferentes procedimientos y planes, se consideran la ejecución de los protocolos recogidos en tales documentos como acciones concretas.

4.4.4. Mensajes

Los mensajes deben centrarse en las características específicas de cada situación (tipo de emergencia, declaración sobre el peligro, consecuencias e instrucciones). Debe prestarse atención a la forma en que se presenta la información para que sea inteligible, concisa y objetiva. Del mismo modo, deberá diseñarse en función del público al que se dirija:

- Facilitar información fiable y recomendaciones claras sobre protección radiológica.
- Origen de la emergencia, causas, evolución, previsiones, recomendaciones emitidas, actuaciones previstas y futuras, etc.
- Describir el tipo de radiación relacionado con la emergencia, así como las posibles vías mediante las cuales las personas podrían verse expuestas a la radiación.
- Proporcionar estimaciones de la dosis de radiación, de ser posible, y explicar cómo se podrían comparar con las dosis de otras fuentes de radiación tales como las de fondo natural o las utilizadas en prácticas médicas.
- Explicar las posibles consecuencias de las dosis recibidas siendo prudentes en las comparaciones de riesgos y presentando las probabilidades de forma comprensible.
- Describir la forma en que las personas podrían reducir las dosis recibidas.
- Aclarar cuáles son las zonas en las que la población podría estar afectada.
- Asesorar de forma coherente, clara, concisa y sin contradicciones.
- En caso de haberlo, comunicar la escala de riesgo y orientar a la ciudadanía en lo que este supone.

4.4.5. Medios

- Notas de prensa.
- Web institucional del Consejo de Seguridad Nuclear.
- Aplicación móvil del CSN.
- Internet y redes sociales.
- Ruedas de prensa, comparecencias, declaraciones y atención a medios de comunicación.
- Radio, prensa y televisión.

4.5. Comunicación en situaciones de crisis

La Agencia Nuclear de la Energía, en su manual de comunicación de crisis para las organizaciones reguladoras nucleares, considera como comunicación de crisis “El diseño, la planificación y la puesta en marcha de acciones comunicativas con el fin de satisfacer las obligaciones y solicitudes relacionadas con la información pública y la transparencia durante una situación de presión mediática y riesgo de prestigio para la organización reguladora nuclear. Estas tendrán en cuenta las diferentes fases de antes, durante y después de la crisis”.

Pese a ello, es importante apuntar que se trata de una situación de presión de los medios y de riesgo para la fiabilidad de la institución y que no tienen que estar específicamente relacionados con una emergencia nuclear, ya que cualquier suceso no rutinario afecta o podría afectar a una organización.

Las situaciones de crisis generan una demanda de información extraordinaria. Los organismos reguladores, como el CSN, se enfrentan al reto de manejar estas situaciones profesionalmente, bajo una gran presión y escrutinio público. Gestionar eficazmente la comunicación es vital en cualquier situación crítica, especialmente cuando puede haber una percepción pública de riesgo.

La comunicación de crisis no es sólo ‘información pública’ o ‘información para el público’, sino también comunicación interna y comunica-

ción entre autoridades para garantizar que la información pública sea coherente.

4.5.1. Objetivos

Entre los objetivos específicos de la comunicación en situaciones de crisis se encuentran:

1. Facilitar al público información precisa, oportuna y estructurada.
2. Hacer entender la información, el contexto y la situación existente.
3. Coadyuvar a la gestión de la crisis desde el punto de vista ciudadano a través de una comunicación efectiva.

4.5.2. Público

El público de cada crisis varía en función de los grupos de interés afectados. En líneas generales, se puede tomar como objetivo de la comunicación a los mismos públicos establecidos en la figura 4, pudiendo estos dividirse en población y representantes públicos y grupos de interés. En cualquier caso, el análisis previo de la coyuntura es básico para entender la naturaleza de la crisis y determinar las acciones específicas a desarrollar.

4.5.3. Acciones

Se recomienda que la primera reacción pública a una crisis sea lo antes posible tras la confirmación del suceso para trasladar la información disponible sin renunciar a los criterios de rigor y precisión de la información.

4.5.4. Mensajes

- El CSN es el único organismo competente en materia de seguridad nuclear y protección radiológica en España.
- El CSN es un organismo independiente que rinde cuentas ante el Congreso de los Diputados y el Senado.
- La labor del CSN es la regulación, la correcta aplicación de la normativa y garantizar la operación segura de las instalaciones, no es la de fomentar la energía nuclear ni la de los diferentes tipos de usos de las radiaciones ionizantes
- El CSN intercambia información y datos con los distintos países con instalaciones nucleares y radiactivas.
- El CSN participa activamente en grupos de trabajo, representa al Estado en las relaciones bilaterales y multilaterales con otros países.
- El CSN asesora al Gobierno, a demanda, sobre los temas dentro de su ámbito de competencia en el ámbito internacional.

Del mismo modo, los mensajes que se diseñen conviene que hagan hincapié en las funciones del organismo regulador.

4.5.5. Medios

La naturaleza de cada crisis deberá condicionar la toma de decisión también sobre los medios a emplear.

- Web institucional del Consejo de Seguridad Nuclear.
- Notas de prensa (a través de su envío a medios de comunicación e instituciones).
- Comunicados.
- Ruedas de prensa o comparecencias públicas.
- Redes sociales.
- Aplicación móvil del CSN.
- Otros: entrevistas y reportajes en medios de comunicación, documentales, publicaciones divulgativas, conferencias, congresos y exposiciones, etcétera.

5. VIGENCIA DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Debido al contexto cambiante en el que se mueve todo lo relativo a la comunicación y los propios avances en este campo, se considera deseable que este plan de comunicación tenga una vigencia de tres años (2022-2025).

Aunque sea revisado anualmente y se puedan realizar incorporaciones o ajustes puntuales, conviene acometer un nuevo Plan tras el periodo 2022-2025.

Este Plan entrará en vigor desde el mismo momento en que sea aprobado por el Pleno del CSN.

6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

El seguimiento del cumplimiento de este plan de comunicación será realizado por el área de Comunicación del Gabinete Técnico de Presidencia (GTP) del Consejo de Seguridad Nuclear y para ello utilizará todos los recursos a su alcance.

El control, monitorización y la evaluación de las acciones planteadas se podrán efectuar por medio del método que se considere adecuado, tomando como principal herramienta los informes anuales de comunicación.

En este sentido, el CSN dispone desde 2007 de un servicio de seguimiento de noticias en el que se incluyen los siguientes trabajos:

- Elaboración diaria de un resumen de prensa y dos revistas personalizadas con las informaciones aparecidas en prensa nacional, internacional y autonómica.
- Suministro de un servicio de alertas con las noticias más relevantes.
- Elaboración de análisis trimestrales y anuales de la imagen del CSN en los medios de comunicación.

Con objeto de conocer la imagen del organismo regulador que proyectan los medios, trimestralmente se elevan al Pleno informes de análisis de la imagen del CSN en medios de comunicación, realizados con datos cuantitativos y cualitativos. Para ello se analizan las informaciones seleccionadas para el CSN y publicadas en prensa escrita, medios online, radio y televisión, clasificadas en base a diferentes parámetros:

- Por áreas temáticas: corporativo, seguridad nuclear, protección radiológica, residuos y otros asuntos de pudieran resultar de especial interés.
- Por ámbito geográfico.
- Por tonalidad: positiva, negativa y neutra, en base a los siguientes criterios:
 - » Positivas: cuando el Consejo de Seguridad Nuclear cumple con sus funciones y son reconocidas; cuando el CSN o cualquier

persona del organismo es tomada como punto de referencia y cuando el CSN aparece como representación institucional o es protagonista en materia legislativa.

- » Negativas: cuando el CSN no cumple con sus funciones o existen errores en las gestiones realizadas; cuando se muestra falta de consenso en el seno del CSN en materias de su competencia; cuando hay una clara falta de documentación o seguimiento de sus actividades y cuando se recogen críticas realizadas por personas u organismos con crédito para la ciudadanía.
- » Neutras: cuando las informaciones presentan un carácter informativo y se limitan a aportar información sin entrar a valorar. Se presentan de un modo equitativo entre los criterios positivos y negativos.
- Por ámbito y relevancia de los medios en los que se publican las noticias, siendo ello un factor de ponderación del impacto positivo, negativo o neutro de las publicaciones. Dicha eficacia se basa en el Índice de Eficacia de la Comunicación (IEC), implementado por la empresa que ofrece el servicio, y valora la eficacia de cada noticia en base a una serie de parámetros:
 - » Protagonismo de la marca.
 - » Mención en el titular.
 - » Relevancia del medio.
 - » Referencia a los ejes reputacionales.
 - » Tonalidad.

El IEC global se calcula realizando un promedio del obtenido por cada noticia. La aplicación de este índice a los datos de audiencia de cada noticia da como resultado el IEC Potencial, o número de individuos con probabilidad de recordar la marca, empresa o entidad.

Por otro lado, las nuevas tecnologías permiten obtener estadísticas inmediatas sobre la repercusión de la actividad del CSN en Internet comprobando el número de visitas que recibe una publicación en la página web institucional o el impacto de la comunicación en las redes sociales.

En este sentido, tal y como el CSN viene haciendo, se recomienda mantener la elaboración de un informe anual de la principal actividad desarrollada por el organismo en materia de comunicación con los siguientes objetivos:

- Analizar las acciones de comunicación llevadas a cabo durante el año anterior para ser conscientes de su relevancia y el trabajo realizado.
- Medir dichas actuaciones, desde el punto de vista principalmente cuantitativo.
- Comparar con las acciones del ejercicio anterior (o cualquiera que pueda servir de referencia) para poder ofrecer un contexto a lo implementado durante el ejercicio actual.
- Evaluar y mejorar con el fin de identificar deficiencias y posibles acciones que redunden en una comunicación más eficiente del Consejo y acorde con los objetivos de la organización.

Dicho informe será presentado al Pleno del CSN en el primer mes del siguiente ejercicio al analizado.

7. REFERENCIAS

- Asesores de Comunicación Pública, 2020. *Análisis de percepción pública del consejo de seguridad nuclear (CSN) entre líderes de opinión*. Documento Interno.
- CSN, 2020. *Plan Estratégico del CSN 2020-2025*. Consejo de Seguridad Nuclear. Disponible en: <https://www.csn.es/documents/10182/914813/OFC-01.06+Plan+Estrat%C3%A9gico+del+CSN+2020-2025/cf8863c6-d9c7-7812-fe29-915027519d0d>
- CSN, 2020. *Estrategia internacional del CSN 2020-2025*. Consejo de Seguridad Nuclear. Disponible en: <https://www.csn.es/documents/10182/914813/OFC-01-09+Estrategia+de+Relaciones+Internacionales+2020-2025/d393f43c-6d80-fd0f-f30e-b197ea4bc151>
- CSN, 2021 *Política del CSN sobre Cultura de Seguridad (2021)*. Consejo de Seguridad Nuclear.
- CSN, 2021. Manual de estilo y logomarca 2021. Consejo de Seguridad Nuclear. Disponible en: <https://www.csn.es/documents/10182/1470017/Manual+de+estilo+%2803.03.2022%29/15e3049d-84fd-9573-b0b6-86839c8a30f3>
- CSN, 2022. *Código Ético del CSN (2022)*. Consejo de Seguridad Nuclear. Disponible en: <https://www.csn.es/documents/10182/914813/OFC-01.08%20C%C3%B3digo%20%C3%A9tico%20del%20Consejo%20de%20Seguridad%20Nuclear%202020-2025>
- IAEA. 2017. *Communication and Consultation with Interested Parties by the Regulatory Body*. International Atomic Energy Agency. Disponible en: <https://www.iaea.org/publications/11029/communication-and-consultation-with-interested-parties-by-the-regulatory-body>
- NEA/OCDE, 2011. *Commendable Practices on Transparency in Nuclear Regulatory Communication with the Public*. Nuclear Energy Agency. Disponible en: https://oecd-nea.org/jcms/pl_28672/commendable-practices-on-transparency-in-nuclear-regulatory-communication-with-the-public
- NEA/OCDE, 2012. *Crisis Communication: Facing the Challenges Proceedings*. Nuclear Energy Agency. Disponible en: <https://www.oecd-nea.org/upload/docs/application/pdf/2019-12/7067-crisis-communication.pdf>
- NEA/OCDE, 2020. *A Public Communication Case Study: Switzerland*. Nuclear Energy Agency. Disponible en: https://www.oecd-nea.org/jcms/pl_28602/a-public-communication-case-study-switzerland?details=true

Procedimientos internos de comunicación del Consejo de Seguridad Nuclear:

- PG.II.03 Información y Comunicación a la opinión pública;
- PA.II.04 Actualización y mantenimiento de la web institucional;
- PG.II.06 Comunicación de la información sobre sucesos.

