

Método para la elaboración de una estrategia y un plan de comunicación para casos de emergencia nuclear o radiológica

FECHA DE PUBLICACIÓN: ABRIL DE 2016



IAEA

Organismo Internacional de Energía Atómica

Método para la elaboración de una estrategia y un plan de comunicación para casos de emergencia nuclear o radiológica

Los siguientes Estados son Miembros del Organismo Internacional de Energía Atómica:

AFGANISTÁN	FEDERACIÓN DE RUSIA	OMÁN
ALBANIA	FIJI	PAÍSES BAJOS
ALEMANIA	FILIPINAS	PAKISTÁN
ANGOLA	FINLANDIA	PALAU
ANTIGUA Y BARBUDA	FRANCIA	PANAMÁ
ARABIA SAUDITA	GABÓN	PAPUA NUEVA GUINEA
ARGELIA	GEORGIA	PARAGUAY
ARGENTINA	GHANA	PERÚ
ARMENIA	GRECIA	POLONIA
AUSTRALIA	GUATEMALA	PORTUGAL
AUSTRIA	GUYANA	QATAR
AZERBAIYÁN	HAITÍ	REINO UNIDO DE
BAHAMAS	HONDURAS	GRAN BRETAÑA E
BAHREIN	HUNGRÍA	IRLANDA DEL NORTE
BANGLADESH	INDIA	REPÚBLICA ÁRABE SIRIA
BARBADOS	INDONESIA	REPÚBLICA
BELARÚS	IRÁN, REPÚBLICA	CENTROAFRICANA
BÉLGICA	ISLÁMICA DEL	REPÚBLICA CHECA
BELICE	IRAQ	REPÚBLICA DE MOLDOVA
BENIN	IRLANDA	REPÚBLICA DEMOCRÁTICA
BOLIVIA, ESTADO	ISLANDIA	DEL CONGO
PLURINACIONAL DE	ISLAS MARSHALL	REPÚBLICA DEMOCRÁTICA
BOSNIA Y HERZEGOVINA	ISRAEL	POPULAR LAO
BOTSWANA	ITALIA	REPÚBLICA DOMINICANA
BRASIL	JAMAICA	REPÚBLICA UNIDA
BRUNEI DARUSSALAM	JAPÓN	DE TANZANÍA
BULGARIA	JORDANIA	RUMANIA
BURKINA FASO	KAZAJSTÁN	RWANDA
BURUNDI	KENYA	SAN MARINO
CAMBOYA	KIRGUISTÁN	SANTA SEDE
CAMERÚN	KUWAIT	SENEGAL
CANADÁ	LESOTHO	SERBIA
CHAD	LETONIA	SEYCHELLES
CHILE	LÍBANO	SIERRA LEONA
CHINA	LIBERIA	SINGAPUR
CHIPRE	LIBIA	SRI LANKA
COLOMBIA	LIECHTENSTEIN	SUDÁFRICA
CONGO	LITUANIA	SUDÁN
COREA, REPÚBLICA DE	LUXEMBURGO	SUECIA
COSTA RICA	MADAGASCAR	SUIZA
CÔTE D'IVOIRE	MALASIA	SWAZILANDIA
CROACIA	MALAWI	TAILANDIA
CUBA	MALÍ	TAYIKISTÁN
DINAMARCA	MALTA	TOGO
DJIBOUTI	MARRUECOS	TRINIDAD Y TABAGO
DOMINICA	MAURICIO	TÚNEZ
ECUADOR	MAURITANIA	TURKMENISTÁN
EGIPTO	MÉXICO	TURQUÍA
EL SALVADOR	MÓNACO	UCRANIA
EMIRATOS ÁRABES UNIDOS	MONGOLIA	UGANDA
ERITREA	MONTENEGRO	URUGUAY
ESLOVAQUIA	MOZAMBIQUE	UZBEKISTÁN
ESLOVENIA	MYANMAR	VANUATU
ESPAÑA	NAMIBIA	VENEZUELA, REPÚBLICA
ESTADOS UNIDOS	NEPAL	BOLIVARIANA DE
DE AMÉRICA	NICARAGUA	VIET NAM
ESTONIA	NÍGER	YEMEN
ETIOPÍA	NIGERIA	ZAMBIA
EX REPÚBLICA YUGOSLAVA	NORUEGA	ZIMBABWE
DE MACEDONIA	NUEVA ZELANDIA	

El Estatuto del Organismo fue aprobado el 23 de octubre de 1956 en la Conferencia sobre el Estatuto del OIEA celebrada en la Sede de las Naciones Unidas (Nueva York); entró en vigor el 29 de julio de 1957. El Organismo tiene la Sede en Viena. Su principal objetivo es “acelerar y aumentar la contribución de la energía atómica a la paz, la salud y la prosperidad en el mundo entero”.

Método para la elaboración de una estrategia y un plan de comunicación para casos de emergencia nuclear o radiológica

FECHA DE PUBLICACIÓN: abril de 2016



IAEA

Organismo Internacional de Energía Atómica

DERECHOS DE AUTOR

Todas las publicaciones científicas y técnicas del OIEA están protegidas en virtud de la Convención Universal sobre Derecho de Autor aprobada en 1952 (Berna) y revisada en 1972 (París). Desde entonces, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (Ginebra) ha ampliado la cobertura de los derechos de autor que ahora incluyen la propiedad intelectual de obras electrónicas y virtuales. Para la utilización de textos completos, o parte de ellos, que figuren en publicaciones del OIEA, impresas o en formato electrónico, deberá obtenerse la correspondiente autorización, y por lo general dicha utilización estará sujeta a un acuerdo de pago de regalías. Se aceptan propuestas relativas a reproducción y traducción sin fines comerciales, que se examinarán individualmente. Las solicitudes de información deben dirigirse a la Sección Editorial del OIEA:

Dependencia de Mercadotecnia y Venta
Sección Editorial
Organismo Internacional de Energía Atómica
Vienna International Centre
PO Box 100
1400 Viena (Austria)
fax: +43 1 2600 29302
tel.: +43 1 2600 22417
correo electrónico: sales.publications@iaea.org
<http://www.iaea.org/books>

Para obtener más información sobre esta publicación, sírvanse dirigirse a:

Centro de Respuesta a Incidentes y Emergencias
Organismo Internacional de Energía Atómica
Vienna International Centre
PO Box 100
1400 Viena (Austria)
Correo electrónico: Official.Mail@iaea.org

MÉTODO PARA LA ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA Y UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA NUCLEAR O RADIOLÓGICA

EPR PUBLIC COMMUNICATION PLAN (2015)

© OIEA, 2016
Impreso por el OIEA en Austria
Abril de 2016

PRÓLOGO

El objetivo de la presente publicación es ofrecer un recurso práctico en la planificación para casos de emergencia en la esfera de la comunicación con el público al elaborar un plan nacional de comunicación para casos de emergencia radiológica (PCER). Por “comunicación con el público” se entiende cualquier actividad en la que se comunique información al público y a los medios durante una emergencia nuclear o radiológica. Para evitar confusiones, en la presente publicación se ha optado por el uso de “comunicación con el público” frente a “información al público”, que quizá haya sido utilizada en otras publicaciones y documentos del OIEA, a fin de preservar la coherencia con la terminología utilizada en la descripción del sistema de mando y control.

La presente publicación también tiene por objetivo cumplir en parte las funciones asignadas al OIEA en la Convención sobre Asistencia en Caso de Accidente Nuclear o Emergencia Radiológica (Convención sobre Asistencia), así como satisfacer los requisitos establecidos en la publicación de la *Colección de Normas de Seguridad del OIEA* N° GS-R-2 titulada *Preparación y respuesta a situaciones de emergencia nuclear o radiológica*. De conformidad con el artículo 5a)ii) de la Convención sobre Asistencia, una de las funciones del OIEA es acopiar y difundir entre los Estados Parte y los Estados Miembros información acerca de las metodologías, las técnicas y los resultados de investigación disponibles en materia de respuesta a emergencias nucleares o radiológicas.

El objetivo de la presente publicación es dar orientaciones a las autoridades nacionales y locales sobre la elaboración de un PCER en el que se integren todas las funciones, disposiciones y capacidades específicas que se necesitarán para la comunicación con el público durante una emergencia nuclear o radiológica. Los dos elementos principales de esta publicación son el modelo que se facilita para elaborar un PCER y las orientaciones detalladas sobre la creación de una estrategia de comunicación relativa a la preparación y respuesta para casos de emergencia nuclear o radiológica. El modelo es coherente con la sinopsis del plan nacional de emergencia radiológica que se propone en el *Método para elaborar disposiciones de respuesta a emergencias nucleares o radiológicas* (EPR-Method 2003).

La presente publicación es parte de la *Colección de Preparación y Respuesta para Casos de Emergencia del OIEA* y sirve como suplemento de la publicación titulada *Comunicación con el público en caso de emergencia nuclear o radiológica* (EPR-Public Communications 2012).

Se agradece la contribución de J. Ford (Canadá) a la presente publicación. La funcionaria del OIEA encargada de esta publicación fue la Sra. L. Berthelot, del Centro de Respuesta a Incidentes y Emergencias del Departamento de Seguridad Nuclear Tecnológica y Física.

NOTA EDITORIAL:

Esta publicación se ha preparado a partir del material original aportado por los colaboradores y no ha sido editada por el personal de los servicios editoriales del OIEA. Las opiniones expresadas son las de los colaboradores y no representan necesariamente las opiniones del OIEA o de sus Estados Miembros.

Ni el OIEA ni sus Estados Miembros asumen responsabilidad alguna por las consecuencias que puedan derivarse del uso de esta publicación. Esta publicación no aborda cuestiones de responsabilidad, jurídica o de otra índole, por actos u omisiones por parte de persona alguna.

El uso de determinadas denominaciones de países o territorios no implica juicio alguno por parte de la entidad editora, el OIEA, sobre la situación jurídica de esos países o territorios, sus autoridades e instituciones o la delimitación de sus fronteras.

La mención de nombres de empresas o productos específicos (se indiquen o no como registrados) no implica ninguna intención de violar derechos de propiedad ni debe interpretarse como una aprobación o recomendación por parte del OIEA.

El OIEA no es responsable de la continuidad o exactitud de las URL de los sitios web externos o de terceros en Internet a que se hace referencia en esta publicación y no garantiza que el contenido de dichos sitios web sea o siga siendo preciso o adecuado.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Objetivo	2
1.3. Alcance	2
1.4. Estructura.....	3
2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	4
2.1. Cuestión principal.....	4
2.2. Entorno público	4
2.3. Consideraciones estratégicas	5
2.3.1 Usos de la radiación	5
2.3.2 Medidas protectoras	5
2.3.3 Experiencia del pasado	5
2.3.4 Escala Internacional de Sucesos Nucleares y Radiológicos (INES).....	6
2.4. Objetivos.....	6
2.5. Destinatarios	6
2.6. Mensajes clave.....	7
2.7. Enfoque estratégico	7
2.8. Tácticas recomendadas	8
2.9. Ensayo y evaluación	10
APÉNDICE I: ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y POSIBLES EMERGENCIAS RADIOLÓGICAS.....	11
APÉNDICE II: ANÁLISIS DAFO	12
APÉNDICE III: MODELO DE PLAN DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA RADIOLÓGICA.....	13
REFERENCIAS	24
ABREVIATURAS	25
COLABORADORES EN LA REDACCIÓN Y EL EXAMEN	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

La experiencia adquirida en el pasado ha puesto de manifiesto tanto la importancia de la comunicación con el público durante una emergencia nuclear o radiológica (en adelante emergencia radiológica¹) como los retos que plantea dicha comunicación. Una comunicación eficaz puede aumentar la eficiencia de la aplicación de medidas protectoras, reducir la probabilidad de una respuesta inapropiada por parte de personas que se consideren en riesgo y disminuir el estrés y la ansiedad. Es importante que todos los Estados Miembros, tengan o no de un programa nucleoelectrico, estén preparados para comunicarse con el público en caso de emergencia radiológica, incluso si esta se produce en otro país.

Nunca se insistirá lo suficiente en la importancia de desarrollar un plan de comunicación para casos de emergencia radiológica (PCER) robusto antes de que se produzca una emergencia. Este plan se utilizaría para comunicarse con el público antes, durante y después² de una emergencia radiológica.

En la presente publicación se aporta un modelo de PCER nacional que se ajusta a la sinopsis del plan nacional de emergencia radiológica (PNER) propuesto en la publicación titulada *Método para elaborar disposiciones de respuesta a emergencias nucleares o radiológicas* (EPR-Method 2003) [1]. El objetivo del modelo es servir como guía para desarrollar un plan que se pueda adaptar según convenga a los PNER existentes y a las necesidades nacionales. También puede utilizarse para desarrollar planes de comunicación en casos de emergencia destinados a las autoridades locales, como complemento del PCER nacional.

En el plan se describen la organización, las funciones, las atribuciones, los principios y el concepto de operaciones para la comunicación con el público durante una emergencia. Debe contener una descripción de las funciones de comunicación, así como de los recursos, las disposiciones, el personal y la organización necesarios para preparar y entablar la comunicación con el público en caso de emergencia. También puede abarcar la organización y el proceso de preparación para mantener las capacidades que se necesitan para la respuesta. En la elaboración del PCER será importante entender cómo va a funcionar dicho plan con una estrategia de comunicación específica para las emergencias.³ La estrategia, una vez elaborada, se utiliza para decidir cuáles son las actividades de comunicación y los mensajes apropiados en función de los destinatarios y los canales de comunicación que se hayan identificado. Dicha estrategia es el resultado de la investigación y el análisis realizados por los Estados para decidir qué debe comunicarse, a quién y mediante qué mecanismo. El PCER debe reflejar las funciones y capacidades que se necesitarán para llevar a cabo las actividades definidas en la estrategia de comunicación.

Si bien la presente publicación se centra en la comunicación durante una emergencia (comunicación en caso de emergencia), cabe señalar que, para que esta sea eficaz, es importante la función de la comunicación antes de una emergencia (comunicación rutinaria), aspecto que las organizaciones que participan en la respuesta a una emergencia deberían tener

¹ En la presente publicación las emergencias nucleares o radiológicas se denominarán “emergencias radiológicas”. El término “radiación” se refiere a la radiación ionizante.

² Con esto se hace referencia al momento posterior a la finalización de la emergencia, cuando se evalúan las actividades de comunicación con el público. No abarcaría la comunicación con el público durante la fase de restauración a largo plazo.

³ Aunque, en ocasiones, “plan de comunicación” y “estrategia de comunicación” se utilizan indistintamente, en la presente comunicación tienen significados diferentes.

en cuenta en la fase de preparación. Durante una emergencia, los medios y el público tenderán a dar más credibilidad a una organización con la que están familiarizados a través de la comunicación rutinaria. Así, es probable que sientan una mayor confianza en las medidas de respuesta aplicadas por dicha organización. La transparencia y el suministro de información correcta son esenciales tanto en la comunicación rutinaria como en la comunicación en caso de emergencia. Por lo tanto, es importante que las organizaciones que participen en la aplicación del PCER desarrollen también un programa robusto de comunicación con el público antes de que se produzca una emergencia. Actividades como enviar portavoces eficaces a los medios, facilitar información sobre temas importantes en un lenguaje sencillo y establecer una presencia en línea ayudarán a dar credibilidad a la organización, lo que será fundamental en caso de que se produzca una emergencia.

Es esencial que el PCER haga uso de todas las disposiciones y actividades preestablecidas, que estarán coordinadas a todos los niveles: desde el terreno a la escala local, nacional e internacional.

1.2. OBJETIVO

El objetivo de la presente publicación es dar a las autoridades nacionales y locales orientaciones para la elaboración de PCER a escala nacional y local. Hay que señalar desde el primer momento que la finalidad de ese plan es documentar las funciones, disposiciones y capacidades específicas que se requerirán para la comunicación con el público durante una emergencia radiológica. Las tareas fundamentales para la función de respuesta en materia de comunicación se establecen en las publicaciones *Método para elaborar disposiciones de respuesta a emergencias nucleares o radiológicas* (EPR-Method 2003) [1] y *Comunicación con el público en caso de emergencia nuclear o radiológica* (EPR-Public Communications 2012) [2], y se ajustan a las normas de seguridad pertinentes del OIEA [3, 4]. Estas tareas fundamentales incluyen suministrar información e impartir instrucciones al público, así como mantener al público informado.

La presente publicación aporta un modelo adaptable que pueden utilizar los encargados de la comunicación con el público en los Estados Miembros para desarrollar un PCER. El objetivo es contribuir a la elaboración de los planes y disposiciones en materia de comunicación de todas las organizaciones de respuesta o que participan en ella, así como de sus relaciones, tal y como se describe en la publicación EPR-Public Communications 2012 [2].

El PCER resultante deberá ser coherente con el PNER, que es una descripción de todas las funciones y atribuciones relacionadas con la respuesta global a la emergencia radiológica. El modelo puede adaptarse según convenga para reflejar la estructura de cualquier plan nacional de respuesta a emergencias vigente, siempre y cuando se mantengan las diferentes secciones establecidas.

1.3. ALCANCE

Las orientaciones que figuran en la presente publicación pueden aplicarse a cualquier tipo de emergencia radiológica, independientemente de que se derive de un accidente, una catástrofe natural, negligencia, un suceso de seguridad física nuclear o cualquier otra causa. Su alcance no se limita a lo que comúnmente se considera una “emergencia radiológica”, como la pérdida o el robo de una fuente radiactiva peligrosa o la emisión de materiales radiactivos en una central nuclear. La presente publicación abarca también cualquier suceso radiológico que el público pueda considerar una emergencia, independientemente de la naturaleza técnica de este. Las

orientaciones que se ofrecen aquí, en las que se describen buenas prácticas, representan la opinión de los expertos pero no constituyen recomendaciones formuladas sobre la base de un consenso entre los Estados Miembros.

Aunque el modelo puede aplicarse a cualquier emergencia radiológica, sea cual sea su desencadenante, las consideraciones en materia de aplicación de la ley o de seguridad nacional, en el caso de una emergencia causada por un suceso de seguridad física nuclear, pueden excluir la comunicación de cierta información. La aplicación de la ley o la seguridad nacional pueden tener incluso un papel más importante en la comunicación con el público durante ese tipo de emergencias.

El PCER tampoco debe confundirse con el PNER definido en la publicación EPR-Method 2003 [1], que es el plan general que guía la respuesta nacional a una emergencia radiológica.⁴

1.4. ESTRUCTURA

La publicación se divide en dos secciones. En la sección 1 figuran los antecedentes, el alcance y la estructura de la publicación. En la sección 2 se dan orientaciones para la elaboración de una o varias estrategias de comunicación. En el apéndice III figura el citado modelo de PCER. Este sigue la estructura establecida para el PNER en la publicación EPR-Method 2003 [1], que puede consultarse para más detalle en caso de que sea necesario.

⁴ El PNER es la descripción general de las funciones y atribuciones de todas las organizaciones de respuesta y de sus relaciones. Es lo suficientemente detallado como para asegurar un funcionamiento eficaz de las áreas funcionales gestionadas por personal procedente de diferentes ministerios u organizaciones. El PNER condensa planes más detallados relacionados con cada función de respuesta a emergencias, y asegura la integración, unificación, compatibilidad y coordinación de estos últimos en aras de la eficacia de la respuesta global. En el siguiente nivel, los planes pueden ser elaborados por los distintos organismos, jurisdicciones gubernamentales e instalaciones o explotadores. En el último nivel se sitúan los procedimientos (por ejemplo, instrucciones de ejecución y procedimientos operacionales) y los recursos que se utilizarán durante una emergencia para aplicar los planes. Ninguna organización u organismo debería planificar sin consultar a los demás [1].

2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

En esta sección se dan orientaciones sobre la elaboración de una estrategia de comunicación, cuyo propósito es determinar cómo identificar las cuestiones clave, los destinatarios, los mensajes apropiados y las actividades de comunicación a fin de transmitir la información deseada. Una estrategia de comunicación puede ser global (es decir, abarcar todas las posibles emergencias radiológicas) o específica para un tipo de emergencia radiológica. Por consiguiente, se pueden tener varias estrategias, según los posibles tipos de emergencia, o una estrategia global que se adaptará a las situaciones de emergencia particulares. Aunque toda estrategia debería prepararse con antelación, podría ser necesario perfeccionarla o adaptarla en el momento de la emergencia en función de las circunstancias concretas y de la información que se vaya recibiendo a medida que evoluciona la emergencia.

2.1. CUESTIÓN PRINCIPAL

La cuestión para la cual se ha elaborado la estrategia de comunicación debería exponerse sucintamente. Por ejemplo, podría tratarse de una situación de emergencia concreta: comunicar al público la pérdida de una fuente radiactiva peligrosa y los esfuerzos desplegados para evitar lesiones y recuperarla. Otra posibilidad es que se trate de una estrategia global: notificar al público una emisión accidental de material radiactivo y mantener informada a la población de toda medida protectora necesaria.

2.2. ENTORNO PÚBLICO

Es necesario describir el entorno o contexto público del momento en que se aplicará la estrategia de comunicación. Ello debería incluir todos los resultados de estudios o encuestas de opinión pública disponibles o reunidos que analicen la percepción pública de cuestiones como la radiación y sus riesgos, la aceptación de la tecnología conexas, la disposición final de desechos y las emergencias radiológicas pasadas. Las actitudes respecto de las centrales nucleares, la ubicación de instalaciones de desechos radiactivos y toda actividad de restauración también son posibles fuentes de información sobre la opinión pública.

Asimismo, el análisis de la información suministrada por los medios de comunicación sobre las cuestiones relativas a la radiación, la seguridad radiológica y la energía nucleoelectrica, así como los debates legislativos, pueden utilizarse para captar la opinión pública. Si se analizan emergencias anteriores, debería poder obtenerse abundantes datos sobre actitudes y cuestiones que han sido motivo de preocupación a partir de la información suministrada por los medios de comunicación y las redes sociales, así como del contacto directo con las autoridades nacionales competentes o las solicitudes de información a estas.

Estas fuentes también pueden utilizarse para determinar el conocimiento preexistente del público sobre las posibles emergencias radiológicas y los conceptos básicos de protección radiológica. No obstante, podría ser necesario de todos modos actualizar este análisis o realizar encuestas de opinión periódicamente antes de que se produzca una emergencia o incluso mientras se esté dando.

Entre otros aspectos que han de tenerse en cuenta figuran, por ejemplo, el grado de aceptación imperante de la tecnología, la influencia y la actitud de las organizaciones no gubernamentales (ONG) respecto de la tecnología nuclear, y la confianza, o desconfianza, en el gobierno. Para que la comunicación de emergencia sea eficaz también es importante tener en cuenta la percepción del riesgo por el público (véase RI-CP.6 y RI-CP.8 de la ref. [2]).

Cabe señalar que la demanda de comunicación con el público podría ser elevada en un caso de emergencia, independientemente del riesgo real, ya que el público suele reaccionar según su percepción del riesgo y no según el riesgo real.

2.3. CONSIDERACIONES ESTRATÉGICAS

Un paso importante al elaborar una estrategia de comunicación es describir las consideraciones estratégicas (por ejemplo, los usos de la radiación, las medidas protectoras y las emergencias anteriores) que se utilizarán en su formulación. Estas consideraciones son los impulsores principales de los objetivos, los destinatarios y las tácticas de comunicación de la estrategia propiamente dicha. Teniendo en cuenta el contexto del entorno público, las consideraciones estratégicas determinarán el uso más eficaz de las actividades de comunicación con el público en apoyo de los objetivos generales de la respuesta.

Uno de los métodos que pueden utilizarse para determinar las consideraciones estratégicas es el análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades) (véase el apéndice II). Para la comunicación en casos de emergencia radiológica deben tenerse en cuenta algunas consideraciones específicas que se describen en las secciones siguientes.

2.3.1. Usos de la radiación

Los usos de la radiación en el Estado influirán en los tipos de emergencia que podrían tener lugar. También lo harán en el nivel del conocimiento por el público de las medidas existentes para prevenir accidentes. Convendría hacer referencia a la evaluación de los peligros contenida en el PNER.

2.3.2. Medidas protectoras

Las autoridades nacionales nucleares y radiológicas deberían disponer de criterios armonizados determinados previamente sobre las medidas protectoras según los peligros posibles y haber establecido los niveles de intervención operacional para cuando se pongan en práctica estas medidas [3].⁵ La experiencia ha demostrado que la aplicación de medidas protectoras puede tranquilizar a algunas personas, mientras que otras se preocuparán más, pues perciben una mayor proximidad de la emergencia cuando se les pide que tomen medidas. Otra consideración importante será el uso coherente de estas medidas protectoras entre Estados vecinos y asociados comerciales. En el caso de haber diferencias entre las medidas protectoras, será muy importante analizar cómo explicarlas al público.

2.3.3. Experiencia del pasado

Además de recopilar las preocupaciones del público durante una emergencia y después de esta como parte de un análisis del entorno público, también será útil tener en cuenta toda recomendación formulada respecto de la comunicación con el público mediante un examen de las enseñanzas extraídas de respuestas anteriores. La publicación del OIEA *Enseñanzas extraídas de la respuesta a emergencias radiológicas (1945-2010)* (EPR-Lessons Learned 2012) [5] es otra fuente útil de esta información (véanse las secciones 3.6 y 3.10 de la ref. [5] para las lecciones pertinentes relativas a la información pública).

⁵ El OIEA elabora procedimientos normalizados y trabaja con los Estados Miembros en la definición de enfoques comunes para que las medidas protectoras no difieran mucho entre Estados, lo cual podría dar lugar a la posible confusión y desconfianza del público.

La experiencia del pasado en una emergencia también es un indicador de experiencias futuras. Las dificultades experimentadas en actividades anteriores de comunicación con el público se amplificarán por el recuerdo de preocupaciones pasadas y podrían traducirse en una mayor demanda de información y acción, en particular si los niveles de confianza respecto de las respuestas anteriores no son elevados.

2.3.4. Escala Internacional de Sucesos Nucleares y Radiológicos (INES)

La Escala Internacional de Sucesos Nucleares y Radiológicos (INES), que consta de siete niveles, se utiliza para comunicar la importancia desde el punto de vista de la seguridad de sucesos⁶ en instalaciones nucleares, sucesos relacionados con fuentes en la industria y la medicina, sucesos durante el transporte de material radiactivo, sucesos relacionados con fuentes o bultos radiactivos perdidos o robados, el descubrimiento de fuentes huérfanas (como las fuentes radiactivas encontradas en la chatarra) y sucesos relacionados con la exposición no prevista de personas en otras prácticas reguladas (como el procesamiento de minerales).

Aunque gracias a la INES los expertos entienden más fácilmente la importancia de un suceso desde el punto de vista de la seguridad, el público está mucho menos familiarizado con la Escala. El grado de preocupación del público no guardará necesariamente relación con la clasificación INES, pero sin duda los medios de comunicación tratarán de comparar un suceso actual con los más graves del pasado. A diferencia de la escala Richter para terremotos, la INES no se basa en mediciones sino en evaluaciones técnicas. Por consiguiente, debería analizarse con cuidado si conviene utilizar la clasificación en las comunicaciones con el público durante una emergencia. Las evaluaciones técnicas pueden cambiar a medida que se disponga de más información o el suceso evolucione. Así pues, podría no ser posible suministrar la clasificación INES inmediatamente. Sin embargo, la comunicación con el público nunca debería retrasarse a la espera de que se determine una clasificación INES. Si se utiliza una clasificación, también debe darse una explicación de esta en un lenguaje sencillo. El suministro de información coherente, concisa y clara contribuirá a que el público haga frente a las consecuencias de la emergencia.

2.4. OBJETIVOS

Después de evaluar las oportunidades y los obstáculos, así como las consideraciones estratégicas, es necesario hacer una lista de los objetivos de la estrategia de comunicación. Estos deberían apoyar los objetivos generales de la respuesta a la emergencia, aunque también podrían abordar cuestiones específicas de comunicación. Por ejemplo, los objetivos generales podrían ser explicar los detalles de la aplicación de medidas protectoras (como la existencia de refugios, la restricción al consumo de determinados alimentos y la evacuación) y prevenir la toma de medidas inapropiadas o innecesarias por las personas (como la propia evacuación y la solicitud injustificada de supervisión médica).

2.5. DESTINATARIOS

Antes de que se pueda planificar cualquier actividad de comunicación deberán identificarse sus destinatarios. Los destinatarios son los grupos a los que la emergencia podría afectar en distintos grados (directa e indirectamente) y que, por ello, podrían tener distintas necesidades de información. Conviene establecer un orden de prioridad entre los

⁶ El *Manual del usuario de la INES*, en su edición de 2008, define “suceso” como: “Cualquier acontecimiento que requiere la presentación de un informe al regulador o al explotador o de una comunicación al público” [6].

destinatarios en función de su importancia respecto de los objetivos generales de la respuesta a la emergencia: primarios, secundarios y terciarios. Por ejemplo, entre los destinatarios primarios podría incluirse a los afectados directamente por la emergencia y también, tal vez, a los “sanos preocupados”⁷ (véase RI-CP.11 de la ref. [2]). Además, podría haber destinatarios internos y externos.

Será importante tener en cuenta las necesidades de información de quienes responden a la emergencia, así como las de quienes trabajan en la organización de respuesta pero no participan directamente en dicha respuesta. Ambos grupos tendrán diferentes necesidades de información y medios (canales de comunicación) por los cuales será más conveniente comunicar la información (véase RI-CP.12 de la ref. [2]).

Los medios de comunicación serán destinatarios muy importantes durante una emergencia, ya que muchas personas confían en que los periodistas les digan lo que es importante. Sin embargo, los medios de comunicación pueden considerarse tanto un destinatario como un medio para transmitir información a otros destinatarios. Cabe señalar que durante la respuesta temprana los medios de comunicación pueden servir de transmisores de información sobre una emergencia. A medida que esta evoluciona, es más probable que cuestionen las medidas de respuesta e informen sobre la emergencia de manera más crítica.

Las fuentes de las redes sociales están adquiriendo cada vez más importancia frente a los medios de comunicación tradicionales para algunos destinatarios (véase RI-CP.13 de la ref. [2] para más información sobre instrumentos de comunicación).

2.6. MENSAJES CLAVE

Las consideraciones estratégicas, los objetivos y los destinatarios mencionados en los párrafos anteriores son la base para la elaboración de los mensajes clave que se comunicarán en todos los productos de información pública.

Los mensajes clave son puntos concisos que el público puede recordar fácilmente y que se pueden integrar en diversos productos y formatos de información. Por ejemplo, en un caso de fuente de radiación pérdida, el mensaje podría ser: “La fuente de radiación puede causar lesiones graves si se toca o manipula. Si usted ve un objeto metálico con el símbolo de advertencia de radiación, aléjese del objeto y avise a las autoridades.”

2.7. ENFOQUE ESTRATÉGICO

Durante una emergencia, el enfoque general de comunicación siempre debería ser proactivo. El público y los medios de comunicación deberían recibir la información pertinente sobre una emergencia de forma proactiva, incluso antes de que el público tenga conocimiento de la situación. Como mínimo, la organización de respuesta siempre debería poder referirse a las medidas iniciales e indicar cuándo se dispondrá de más información. Aunque el enfoque general con respecto a la comunicación debe ser proactivo, las actividades y la información que se utilice deberán reflejar la información recibida a medida que evolucione la emergencia y responder rápidamente a las cambiantes necesidades de información.

⁷ Persona que no ha tenido suficiente exposición a la radiación ni ha sido suficientemente contaminada para ser objeto de tratamiento médico o descontaminación, pero que está preocupada y desea recibir asesoramiento sobre la exposición a la radiación y la contaminación por esta.

2.8. TÁCTICAS RECOMENDADAS

Sobre la base de las consideraciones estratégicas, los objetivos y los destinatarios, es necesario determinar las actividades de comunicación, los productos de información y los instrumentos más eficaces, así como los canales mediante los cuales se comunicarán los mensajes (véase el cuadro 1). Algunos de estos productos y actividades podrían utilizarse en distintas fases de la emergencia (por ejemplo, la recuperación a largo plazo).

La capacidad de emprender estas actividades y los recursos requeridos para llevarlas a cabo deberían formar parte del PCER nacional.

CUADRO 1. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN, PRODUCTOS DE INFORMACIÓN E INSTRUMENTOS PARA LA COMUNICACIÓN EN UNA EMERGENCIA RADIOLÓGICA

Ejemplos de actividades de comunicación, productos de información e instrumentos	Finalidad de la aplicación
Relaciones con los medios de comunicación	Responder a todas las consultas de los medios de comunicación por conducto de un portavoz específico respaldado por oficiales de prensa
Conferencias de prensa	Anunciar nueva información a los medios de comunicación
Reuniones de información técnica con los medios de comunicación	Suministrar actualizaciones a los medios de comunicación acerca de los aspectos técnicos y las medidas de respuesta relacionados con la emergencia
Comunicados de prensa	Mantener informados a los medios de comunicación de los cambios importantes de la emergencia y las medidas de respuesta
Información en el sitio web	Suministrar la información de todas las organizaciones de respuesta en un sitio web o portal específico, o utilizar sitios web existentes, con enlaces apropiados al contenido pertinente
Redes sociales	Mantener informados a los usuarios de las redes sociales acerca de la emergencia y las medidas de respuesta a través de las cuentas en Facebook y Twitter y los blogs de la organización de respuesta, entre otros medios
Productos de información	Suministrar información básica sobre la radiación, sus usos, la seguridad radiológica y los mecanismos de preparación para emergencias (esta información debería elaborarse antes de que se dé una emergencia)
Productos de información sobre la emergencia radiológica que se esté produciendo	Brindar información adicional, como gráficos que expliquen lo que está sucediendo en una instalación, mapas que muestren todas las zonas de exclusión o de protección, un calendario de sucesos, preguntas y respuestas, e información sobre dónde recibir asistencia médica
Consultas del público	Responder a todas las consultas del público por teléfono o correo electrónico (podría establecerse una línea telefónica directa gratuita específica para la emergencia)
Preguntas y respuestas	Prever las consultas generales; deberían prepararse preguntas frecuentes y respuestas, que podrían publicarse en el sitio web o utilizarse para responder directamente a las consultas por correo electrónico o teléfono
Sesiones públicas	Utilizarlas para la comunicación presencial con los afectados directamente por la emergencia (como las personas desplazadas o a las que se debe aplicar la monitorización radiológica)
Centro de información pública ^a	Ofrecer un lugar específico en el que las personas afectadas directamente o los medios de comunicación pueden obtener información
Anuncios en la radio y la televisión	Comunicar rápidamente todo anuncio relacionado con la emergencia o la respuesta a esta, incluidas las medidas protectoras
Publicaciones impresas	Suministrar información sobre posibles restricciones o medidas de protección a largo plazo que podrían establecerse después de la fase de respuesta a la emergencia, por medio de hojas informativas o folletos impresos

^a Podría establecerse un único lugar específico para comunicar con el público y los medios de difusión durante la respuesta a una emergencia.

Podrían recomendarse productos y actividades de información especiales para destinatarios específicos, entre otros:

- los afectados directamente por la emergencia;
- los primeros actuantes y el personal médico que se ocupa de las personas afectadas;
- los “sanos preocupados”;
- las personas que trabajan para las organizaciones de respuesta pero que no participan directamente en la respuesta a la emergencia;
- los Estados vecinos y la comunidad internacional;
- los asociados comerciales;
- los viajeros (especialmente por aire y mar).

También deben determinarse los canales de comunicación apropiados para estos destinatarios con el objeto de dirigirse a ellos eficazmente (véase RI-CP.13 de la ref. [2]).

2.9. ENSAYO Y EVALUACIÓN

La estrategia de comunicación debe evaluarse después de la emergencia comparándola con los objetivos. Esto podría entrañar, por ejemplo, la determinación de los indicadores de ejecución en relación con los establecidos para la respuesta general a las emergencias, o la utilización de un análisis del seguimiento de los medios de comunicación y encuestas. En la medida de lo posible, debería usarse una forma medible de evaluar la estrategia. Por consiguiente, a medida que se definan los objetivos y se elabore la estrategia, será importante tener presentes los mecanismos de evaluación que se utilizarán después de una emergencia. Luego debería aplicarse esa evaluación a fin de mejorar la estrategia de comunicación para la respuesta a emergencias futuras.

De manera similar a todos los aspectos de la preparación para emergencias, los elementos de la estrategia de comunicación deberían ensayarse periódicamente por medio de ejercicios de simulación.

Apéndice I

ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y POSIBLES EMERGENCIAS RADIOLÓGICAS

El objetivo del cuadro 2 es únicamente servir de ayuda para la planificación.

CUADRO 2. ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN Y POSIBLES EMERGENCIAS RADIOLÓGICAS

Estrategia de comunicación	Entorno público	Consideraciones estratégicas	Objetivos	Destinatarios	Mensajes clave	Enfoque recomendado	Actividades/tácticas recomendadas	Ensayo y evaluación
Fuente de radiación perdida								
Emisión radiactiva transfronteriza								
Emergencia nuclear de interés nacional								
Emergencia de transporte								
Contaminación radiactiva								
Emergencia provocada por reentrada de embarcación nuclear								
Emergencia provocada por explosión de un DDR ^a o “bomba sucia”								
Rumores de emergencia radiológica								
a	Dispositivo de dispersión radiactiva.							

Apéndice II

ANÁLISIS DAFO

El análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades) es un instrumento estratégico común que se utiliza para analizar situaciones o entornos específicos. Sirve para detectar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, tanto internas como externas, de una situación específica. El análisis DAFO es un instrumento potencialmente útil y se presenta aquí con el único fin de que sea tenido en cuenta.

Con demasiada frecuencia, las estrategias se centran en las debilidades y amenazas de una situación, pese a que esta también puede presentar puntos fuertes y oportunidades. Ese sería el caso si, por ejemplo, la organización de respuesta gozase de credibilidad y de buena reputación entre la comunidad académica y las ONG. Una emergencia podría brindar además la oportunidad de informar mejor al público acerca de los usos de la radiación y de las medidas de seguridad física y tecnológica vigentes.

Sería recomendable elaborar una lista de los puntos fuertes, las debilidades, las oportunidades y las amenazas, tanto internas como externas, de la situación que se está analizando. Una vez finalizada, los aspectos recogidos deberían resumirse en la sección consagrada a las consideraciones estratégicas de la estrategia de comunicación. Para cada punto señalado deberían desarrollarse instrumentos y tácticas de comunicación específicos como parte de la estrategia o de forma independiente, según convenga.

Por ejemplo, si una de las debilidades es que la población apenas conoce los usos de la radiación en el país, una táctica apropiada podría ser elaborar una campaña de información en la fase de preparación, antes de que se produzca una emergencia (véase el cuadro 3).

CUADRO 3. ANÁLISIS DAFO

	Puntos fuertes	Debilidades
Oportunidades	Los puntos fuertes permiten aprovechar las oportunidades (p. ej. la buena relación con periodistas clave facilita la educación del público antes de que se produzca una emergencia)	Aprovechar las oportunidades de reducir al mínimo las consecuencias negativas de las debilidades (p. ej. el público no comprende los usos de la radiación en el país, pero puede recibir educación a través de los medios de comunicación)
Amenazas	Los puntos fuertes permiten evitar amenazas (p. ej. si se educa al público recurriendo a las relaciones establecidas con los medios de comunicación antes de que se produzca una emergencia, habrá menos ideas erróneas durante las emergencias)	Reducir debilidades y evitar amenazas (p. ej. educar al público para evitar las ideas erróneas durante las emergencias)

Apéndice III

MODELO DE PLAN DE COMUNICACIÓN PARA CASOS DE EMERGENCIA RADIOLÓGICA

El presente plan constituye la base de la preparación para emergencias en materia de comunicación con el público para organizaciones de respuesta locales y nacionales. El plan se divide en tres partes: base de planificación, respuesta y preparación, puesto que puede haber distintas disposiciones y requisitos en cada una de las fases. Las partes se presentan en este orden porque los requisitos de unas se necesitan para las otras. Para cada parte se da una explicación del propósito previsto y del contenido. En los diversos apéndices se facilitan más detalles o aclaraciones e información sobre los procedimientos.

PORTADA

En la portada, indicar el título del plan, la fecha de aprobación, el número de versión y las firmas. Estas deben incluir las de los responsables de todas las organizaciones participantes.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

1.1. FINALIDAD

Describir la finalidad del plan, por ejemplo: “El plan constituye la base para la comunicación con el público en casos de emergencia radiológica, labor que está efectivamente integrada en la respuesta en las instalaciones y a escala local, nacional e internacional” (véanse las secciones 2 y 3 de la ref. [2]).

1.2. ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

Enumerar todas las organizaciones que participan en el plan. En la lista deberán figurar todas las organizaciones de ámbito nacional (p. ej., autoridades y ministerios de salud, agricultura, educación, medio ambiente y seguridad) y también las ONG, que pueden contribuir considerablemente a la comunicación con el público durante una emergencia que entrañe riesgo de radiación, así como todos los responsables de transmitir información al público y a los medios de comunicación.

1.3. ALCANCE

Describir el alcance del plan, por ejemplo: “El plan aborda las necesidades de información del público en una emergencia radiológica a fin de coordinar las actividades de comunicación con el público”. También se pueden especificar los tipos de emergencia de conformidad con los usos actuales de la radiación en el Estado Miembro. Como mínimo, en el plan deberán contemplarse las fuentes de radiación perdidas, la contaminación transfronteriza (por ejemplo, por emisiones accidentales de radiación o productos contaminados por sustancias radiactivas) y las emergencias radiológicas causadas por sucesos relacionados con la seguridad física nuclear.

Debe tenerse en cuenta que el plan por sí solo no proporcionará información lo suficientemente detallada para constituir un programa adecuado de comunicación con el público. Los procedimientos que se desarrollen sobre la base del plan deberán presentar dicho

nivel de detalle (véase el apéndice 6). (Se puede consultar la “Sinopsis modelo de los procedimientos genéricos de aplicación” en el apéndice 12.5 de la ref. [1]).

1.4. BASE JURÍDICA

Enumerar las leyes, códigos o normas nacionales que definen las atribuciones en materia de comunicación con el público en la respuesta a emergencias radiológicas. En los casos en que haya que desarrollar infraestructura, enumerar los proyectos previstos.

1.5. PLANES Y DOCUMENTOS CONEXOS

Proporcionar una breve descripción de los vínculos del plan con otros planes nacionales importantes que pueden utilizarse conjuntamente con él, inclusión hecha de los planes de comunicación en respuesta a casos de emergencias convencionales y de actividades delictivas. Describir la forma mediante la cual se establecerán prioridades entre los planes, así como las relaciones entre los diferentes planes (p. ej., con un diagrama). Proporcionar una lista completa de todos los documentos de referencia en un apéndice.

2. BASE DE LA PLANIFICACIÓN

En esta parte se describe la base sobre la que se desarrollará el plan, incluidos los riesgos⁸ que deben preverse, las funciones, las atribuciones y la estructura de la respuesta, y la organización y los recursos.

2.1. TIPOS DE RIESGO

Hacer referencia al PNER, que comprende los riesgos radiológicos, y describirlos o resumirlos brevemente en el plan (véanse la ref. [1] en relación con la clasificación de los riesgos radiológicos y las secciones GA-CP.7 y RI-CP.2–RI-CP.4 de la ref. [2]). Los tipos de riesgo deberán ser coherentes con los utilizados en los demás planes nacionales de respuesta a emergencias. La categoría de riesgo IV⁹ se aplica a las actividades que pueden existir prácticamente en cualquier parte y, por tanto, constituye el nivel mínimo de riesgo que se supone que puede plantearse en cualquier lugar. La categoría de riesgo IV se aplica siempre a todas las jurisdicciones, posiblemente junto con otras categorías.

En los apéndices u otros documentos de referencia (incluidos los mapas, según proceda), enumerar todas las instalaciones de las categorías de riesgo I, II y III y las jurisdicciones locales que se encuentren dentro de las zonas de emergencia.

⁸ Por “categorías de riesgo” se entienden las “categorías de amenaza” de las normas de seguridad y los documentos de orientación del OIEA (véanse las refs. [3, 4]).

⁹ La categoría de riesgo IV comprende actividades que pudieran dar lugar a una emergencia nuclear o radiológica que podría exigir medidas protectoras urgentes en un lugar imprevisible. Dichas actividades abarcan actividades no autorizadas, tales como las relacionadas con fuentes peligrosas obtenidas ilícitamente. Comprenden también el transporte y las actividades autorizadas en que intervienen fuentes móviles peligrosas, tales como fuentes de radiografía, generadores radiotérmicos y satélites alimentados por energía nuclear.

2.2. TÉRMINOS

Remitir a un apéndice de definiciones normalizadas de los términos que deberán utilizarse coherentemente en otros planes y procedimientos con el objeto de promover la coordinación. En la medida de lo posible, se deberán adoptar los términos utilizados por las organizaciones que participan en la respuesta a las emergencias convencionales.

2.3. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES EN LA RESPUESTA

Describir las funciones y las atribuciones del equipo o el oficial de información pública (OIP)¹⁰. Si hay varios ministerios u organizaciones nacionales implicados (p. ej., el ministerio de salud, protección civil y el ministerio de medio ambiente), deberán explicarse sus funciones y atribuciones específicas (p. ej., en un organigrama).

Describir, cuando proceda, la forma de delegar o transferir las atribuciones al variar (de respuesta a recuperación) las condiciones (la gravedad de la emergencia). Por ejemplo, las atribuciones de comunicación con el público pueden delegarse en la organización de respuesta principal, en representación de todos los ministerios gubernamentales de respuesta.

2.4. ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA

La comunicación con el público en el contexto de la respuesta a una emergencia deberá organizarse en una estructura que se pueda ampliar en función de la magnitud de la situación de emergencia.

La organización de la respuesta en materia de comunicación con el público forma parte de la respuesta global de ámbito nacional. Proporcionar un estereograma de los componentes organizativos de la respuesta de ámbito nacional (secciones, grupos y equipos), junto con una breve descripción de las atribuciones de cada “bloque” y las instalaciones en las que cada grupo probablemente llevará a cabo sus funciones. La estructura organizativa de la respuesta de emergencia deberá ser utilizada por las organizaciones de respuesta nacionales y locales. Los componentes organizativos de la respuesta en materia de comunicación con el público deberán, por consiguiente, ser desglosados en un estereograma similar (véanse las págs. 5-7 de la ref. [2]). Las funciones y las descripciones de los puestos conexos se formularán en la sección 4.2 del plan.

2.5. INSTALACIONES PARA LA COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

Describir las instalaciones para la comunicación con el público, como el centro de información pública (CIP), que podrán ser funcionales durante la respuesta a una emergencia. Algunas de estas instalaciones pueden figurar en el plan general de emergencia.

¹⁰ Persona o grupo de personas que se encarga fundamentalmente de mantener informados al público y a los medios de comunicación y de coordinarse con todas las fuentes de información oficial con el fin de garantizar que se transmite un mensaje coherente al público. Se podrán incluir en el equipo personas de distintas organizaciones, particularmente en caso de una emergencia importante.

2.6. COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

Describir la coordinación interna y entre organizaciones de la comunicación con el público en la respuesta a emergencias.

Podrán incluirse, como apéndices del plan, listas de verificación para funciones específicas relacionadas con las funciones de comunicación con el público (véase el apéndice 6). Describir las disposiciones relativas a la coordinación de la comunicación si se establece un centro de operaciones de emergencia o CIP (p. ej., cuál es la organización responsable). Puesto que es posible que estas listas de verificación se tengan que actualizar con frecuencia, los procedimientos para su actualización deberían ser independientes de los procedimientos para la actualización del PCER principal.

2.7. LOGÍSTICA Y COMPROMISOS REFERENTES A LOS RECURSOS

Describir las disposiciones relativas a la logística y los recursos del OIP en un caso de emergencia, y a las organizaciones que se encargarán de proporcionar el apoyo logístico y los recursos necesarios para la comunicación con el público. Por ejemplo, personal suficiente para funcionar las 24 horas durante períodos prolongados, con rotaciones; establecimiento de un CIP; traducción; líneas telefónicas; equipo informático; y resiliencia del sitio web (es decir, ancho de banda suficiente y capacidad adecuada de los servidores).

Describir los recursos de los organismos gubernamentales y otras organizaciones que se pondrán a disposición en el marco del plan para cumplir sus funciones y atribuciones de comunicación con el público durante una emergencia radiológica, o para brindar apoyo a la administración local en la tarea de proporcionar información al público. Deben incluirse todas las disposiciones o acuerdos concertados para compartir o mancomunar recursos, incluidos los expertos técnicos, cuando la capacidad de respuesta de una organización se pueda ver superada.

2.8. CONCEPTO DE LAS OPERACIONES

El concepto de las operaciones del plan de comunicación de emergencias deberá ser el mismo que el que figura en el PNER. El OIP desarrollará sus actividades en el marco de este concepto de las operaciones, por lo que será importante determinar la mejor manera de coordinar la respuesta en materia de comunicación con el público en este marco. El objetivo fundamental es velar por que se proporcione al público información coherente y oportuna. Para ello, el OIP deberá estar integrado en la estructura de respuesta a fin de recabar la información necesaria y proporcionar perspectivas y observaciones sobre la percepción que tiene el público de la emergencia a medida que esta vaya evolucionando.

Deberá prestarse especial atención a responder a las altas demandas de información por parte del público y los medios de comunicación, independientemente del riesgo real. La activación de los procedimientos de comunicación con el público puede producirse sin que sean necesarias operaciones regulares de respuesta a emergencias. El concepto de las operaciones relativo a la comunicación con el público puede ser diferente para las emergencias radiológicas causadas por sucesos relacionados con la seguridad física nuclear, pero deberá ser coherente con el PNER en todos los casos.

3. RESPUESTA

Describir las disposiciones nacionales de respuesta relativas a la ejecución de las funciones de respuesta en materia de comunicación con el público enumeradas en las siguientes subsecciones. Determinar el componente de la organización de respuesta que se encargará de ejecutar total o parcialmente esas funciones.

Según proceda, deberá incluirse en un apéndice la información detallada que requieran otras organizaciones, por ejemplo, los gobiernos locales, a fin de desarrollar disposiciones de respuesta compatibles en relación con la comunicación con el público.

3.1. ACTIVACIÓN Y SOLICITUD DE ASISTENCIA EN LA COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EN CASO DE EMERGENCIA

Describir las disposiciones y los procesos de notificación y activación del OIP, inclusión hecha de la información sobre quién será el encargado de activar esta función. Describir las disposiciones mediante las cuales el OIP solicita asistencia en el marco de la organización de respuesta o a escala nacional o internacional. Describir las disposiciones relativas a la solicitud de apoyo nacional a los funcionarios locales que participan en la comunicación con el público.

3.2. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LA FUNCIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO DURANTE LA RESPUESTA

Describir la ubicación de la comunicación con el público en el sistema de mando y control conforme al PNER y la estructura organizativa de comunicación con el público (según se establece en la sección 2.4, con las funciones definidas en la sección 4.2). Describir el modo de funcionamiento del OIP en el seno del sistema general de control y establecer las atribuciones de aprobación de toda la información que se va a difundir al público durante la emergencia.

Describir las disposiciones en el seno de las organizaciones sujetas al plan relativas a la coordinación de las actividades de comunicación con el público por conducto de un mando unificado (toma de decisiones), asignando atribuciones principales u otros mecanismos durante una respuesta a emergencias. Describir las disposiciones relativas a la coordinación de la comunicación con el público entre las autoridades de los ámbitos local, nacional e internacional durante una respuesta.

3.3. COMUNICACIÓN DE ALERTAS E INSTRUCCIONES AL PÚBLICO

Describir la función a escala nacional de comunicar al público información, alertas o instrucciones en relación con emergencias nacionales o emergencias a escala local y regional, por ejemplo, en caso de una emisión importante o de pérdida de una fuente peligrosa. Describir las disposiciones relativas a la comunicación con el público al inicio de una emergencia, como la elección del portavoz y los principales mensajes y canales de comunicación (véanse las secciones GA-CP.5, GA-CP.6 y RI-CP.12 de la ref. [2]). Describir las disposiciones relativas a la comunicación de medidas protectoras y la cancelación de restricciones.

Contemplar la posibilidad de incluir un apéndice con modelos de procesos específicos de comunicación (por ejemplo, para las actividades fundamentales de comunicación al inicio de una emergencia) o modelos de comunicados de prensa específicos sobre riesgos.

3.4. MITIGACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS NO RADIOLÓGICAS

Describir las disposiciones relativas a la vigilancia y la respuesta ante preocupaciones, ansiedad, sufrimiento y medidas inapropiadas por parte de los trabajadores de la respuesta a emergencias y de la población. Debería prestarse atención específica a vigilar los posibles rumores (también en las redes sociales) en tiempo real, y establecerse disposiciones para responder a ellos rápida y enérgicamente al objeto de evitar confusiones y falta de confianza en la organización de respuesta.

Analizar las consecuencias no radiológicas potenciales de una emergencia radiológica y el uso de la comunicación para mitigarlas.

Las disposiciones deberían asimismo incluir la designación de un punto de contacto para coordinar con el OIEA la comunicación con el público cuando sea oportuno (véase la pág. 8 de la ref. [2]).

3.5. FINANCIACIÓN

Describir el sistema para financiar las operaciones de comunicación con el público si no figura en el PNER.

3.6. MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y GESTIÓN DE DATOS

Describir las disposiciones establecidas para velar por que la información y los documentos pertinentes sean registrados y conservados para su utilización después de la emergencia. Por ejemplo, conviene conservar registros de antiguos comunicados de prensa (existe legislación en virtud de la cual los gobiernos deben difundir información públicamente). Dicha información será útil para examinar la eficacia de la comunicación con el público durante la respuesta a emergencias, por ejemplo, mediante un ejercicio para extraer enseñanzas.

3.7. SEGUIMIENTO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Describir las disposiciones relativas al seguimiento de los medios de comunicación tradicionales en papel y en formato electrónico de los ámbitos nacional e internacional y al seguimiento de las redes sociales (p. ej., Twitter, Facebook y blogs) durante una emergencia. Deberían incluirse las disposiciones para validar, evaluar y responder a los comentarios en las redes sociales en tiempo real. Debido al elevado nivel de interés potencial en los medios de comunicación y las redes sociales, para esta tarea podrá ser necesario incrementar la capacidad; la mejor forma de conseguir dicho incremento puede ser la puesta en común de recursos entre las organizaciones de respuesta.

Describir las disposiciones relativas al seguimiento de otras importantes fuentes de información, como las solicitudes de información por correo electrónico y por vía telefónica, las declaraciones oficiales (de otras autoridades nacionales, los titulares de la licencia y el OIEA), sitios web y opiniones de ONG.

4. PREPARACIÓN

Describir las disposiciones utilizadas para ejecutar las funciones de preparación enumeradas que son necesarias para crear y mantener un servicio de comunicación con el público durante una emergencia radiológica. Determinar el componente organizativo en el seno del OIP que se encargará de ejecutar total o parcialmente esas funciones.

4.1. AUTORIDADES Y ATRIBUCIONES

Describir las disposiciones relativas a la creación y el mantenimiento del plan y la infraestructura de apoyo. Incluir a todas las organizaciones y autoridades pertinentes, con una descripción de las funciones de cada participante (p. ej., explotadores de centrales nucleares, organizaciones de apoyo técnico y ONG).

4.2. ORGANIZACIÓN

Describir las funciones (no los números), las destrezas específicas y las descripciones de los puestos correspondientes a las funciones requeridas durante la respuesta (p. ej., oficial de medios de comunicación, observador de medios de comunicación, administrador de sitios web y portavoz). Esta información se utilizará durante una respuesta para asignar a las personas con las competencias apropiadas los puestos requeridos en el OIP. Describir las consideraciones en relación con las capacidades humanas de desempeño y resiliencia¹¹ que deberán tenerse en cuenta al asignar funciones específicas, habida cuenta del ambiente sumamente exigente y de mucha tensión que existirá durante la respuesta a una emergencia.

4.3. COORDINACIÓN DURANTE LA PREPARACIÓN

Describir las disposiciones utilizadas para velar por que la planificación de la comunicación con el público esté constantemente coordinada con otras actividades de planificación de la preparación a escala local, nacional e internacional.¹² Describir las disposiciones utilizadas para planificar la coordinación de la comunicación con el público en el contexto de este marco. Por ejemplo, describir el proceso existente para preparar y mantener actualizadas listas de personas de contacto de los OIP de distintas autoridades.

4.4. PLANES Y PROCEDIMIENTOS

Describir las disposiciones relativas a la elaboración, la distribución y el mantenimiento del PCER nacional y de los procedimientos y documentos de referencia.

¹¹ La resiliencia es la capacidad adquirida para superar situaciones difíciles. Las destrezas para la resolución eficaz de problemas, ser capaz de gestionar emociones intensas y situaciones cambiantes, la confianza en uno mismo y el optimismo son factores que pueden contribuir a la resiliencia personal. Los círculos sociales de apoyo, incluidos los proporcionados por miembros del equipo de respuesta, también pueden mejorar la resiliencia.

¹² Cabe señalar que la imparcialidad y la independencia del explotador serán importantes para la credibilidad de la respuesta a una emergencia. Por consiguiente, se deberán tomar precauciones al elaborar el plan de comunicación y las disposiciones correspondientes con el fin de velar por que la autoridad reguladora se mantenga desvinculada del explotador en caso de emergencia, si bien las actividades de comunicación deberían formar parte de una estrategia de comunicación común y convenida.

4.5. CAPACITACIÓN DURANTE LA PLANIFICACIÓN DE LA PREPARACIÓN

Describir el programa de capacitación o remitir a él. Describir las disposiciones para garantizar que el personal de respuesta en el marco del plan esté suficientemente capacitado y satisfaga los requisitos mínimos de capacitación. Dichas disposiciones deberían comprender la capacitación básica sobre el plan propiamente dicho, así como la capacitación temática pertinente, por ejemplo, la capacitación sobre medios de comunicación y sobre la utilización de redes sociales.

4.6. EJERCICIOS

Describir las disposiciones relativas a la preparación y ejecución de ejercicios de preparación para emergencias, tanto los específicos para la comunicación con el público como los que forman parte de un ejercicio más amplio. Como mínimo, la comunicación con el público debería formar parte de todos los ejercicios de respuesta a emergencias, en particular la inclusión específica de medidas de respuesta en materia de comunicación con el público (p. ej., hacer frente a rumores en las redes sociales, recibir una atención intensiva de los medios de comunicación y un elevado volumen de llamadas a las líneas telefónicas directas). Deberán organizarse ejercicios específicos en relación con el OIP para poner en práctica el funcionamiento del plan.

4.7. GARANTÍA DE LA CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL PROGRAMA

Describir las disposiciones para garantizar un alto grado de disponibilidad y fiabilidad de todo el personal, la capacitación, los suministros, el equipo, los sistemas de comunicación y las instalaciones (incluido el CIP, según proceda) necesarios para ejecutar las funciones que figuran en el plan. Describir las disposiciones para mantener, examinar y actualizar el plan, los procedimientos de apoyo y otras disposiciones, y para incorporar las enseñanzas extraídas a partir de investigaciones, ejercicios y respuestas a emergencias reales.

REFERENCIAS

Enumerar las referencias pertinentes en relación con el plan.

ABREVIATURAS

Definir todas las abreviaturas utilizadas en el plan.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Enumerar a todas las personas y organizaciones que forman parte del plan o que elaborarán disposiciones de respuesta que deberán ser coherentes con el plan. Distribuir la lista a todas las personas y organizaciones participantes.

APÉNDICES

APÉNDICE 1. COMPETENCIAS, ATRIBUCIONES Y CAPACIDADES DE LOS ORGANISMOS, MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES NACIONALES

Enumerar todos los ministerios y organismos principales que contribuyen a la elaboración, el mantenimiento o la ejecución del plan, junto con sus competencias y atribuciones. También será útil recopilar los principales recursos y capacidades relacionados con las actividades de comunicación con el público.

Podría ser útil enumerar estos elementos de conformidad con la utilización actual del material radiactivo *en el Estado y los tipos* de emergencias potenciales, comprendidas las causadas por un suceso relacionado con la seguridad física nuclear. El cuadro 4 solo se presenta a modo orientativo.

CUADRO 4. COMPETENCIAS, ATRIBUCIONES Y CAPACIDADES DE LOS ORGANISMOS, MINISTERIOS Y ORGANIZACIONES NACIONALES

	Ministerio/ organismo	Competencia/ atribuciones	Capacidades	Recursos
Fuente de radiación perdida				
Emisión radiactiva transfronteriza (procedente del extranjero)				
Emergencia nuclear nacional				
Emergencia de transporte				
Contaminación radiactiva				
Emergencia provocada por reentrada de embarcación nuclear				
Emergencia provocada por explosión de un DDR ^a o “bomba sucia”				
Rumores de emergencia radiológica				

^a Dispositivo de dispersión radiactiva

APÉNDICE 2. AUTORIDADES Y ACUERDOS LEGALES DE ÁMBITO INTERNACIONAL

Enumerar las autoridades legales, las convenciones, los acuerdos (bilaterales o multilaterales) y las normas de ámbito internacional aplicables a las actividades de comunicación con el público durante una emergencia radiológica.

APÉNDICE 3. ORIENTACIÓN PARA EL ÁMBITO NACIONAL

Facilitar orientación detallada para el ámbito nacional o remitir a documentos pertinentes que brinden información necesaria a fin de garantizar que el plan sea compatible con otros requisitos nacionales de comunicación con el público.

Dicha documentación puede comprender políticas u otras directrices sobre el acceso a la información gubernamental, requisitos en materia de privacidad, relaciones con los medios de comunicación, comunicación web, normas de publicación, lenguaje accesible, idiomas oficiales, formatos alternativos y estudios de opinión pública.

APÉNDICE 4. COORDINACIÓN ANTE SUCESOS ESPECÍFICOS

Proporcionar (o remitir a los documentos correspondientes) una descripción de la coordinación entre la respuesta en materia de comunicación con el público y otras respuestas planificadas con anterioridad en relación con:

- a) instalaciones de las categorías de riesgo I y II [1]: coordinación entre la comunicación con el público, la respuesta en el emplazamiento de la instalación y las jurisdicciones locales;
- b) emergencias radiológicas causadas por sucesos relacionados con la seguridad física nuclear: coordinación entre la comunicación con el público y los organismos de aplicación de la ley nacionales y locales;
- c) emergencias radiológicas causadas por desastres naturales: coordinación entre la comunicación con el público sobre cuestiones de radiación y la comunicación de información relacionada con desastres naturales (p. ej., tormentas, inundaciones, incendios forestales y terremotos).

APÉNDICE 5. DOCUMENTACIÓN Y PLANES DE REFERENCIA

Enumerar toda la documentación y los planes de referencia relacionados con el mantenimiento y la ejecución del plan. Esto debería incluir todos los planes y documentos específicos relativos a actividades de comunicación con el público, como el seguimiento de los medios de comunicación, las estrategias específicas de comunicación en caso de emergencia y los modelos de comunicados de prensa.

APÉNDICE 6. PROCEDIMIENTOS Y LISTAS DE VERIFICACIÓN

Puesto que es posible que estos procedimientos y listas de verificación se tengan que actualizar con frecuencia, los procedimientos para su actualización deberán ser independientes de los procedimientos para la actualización del PCER principal.

También se deberán elaborar procedimientos para la gran variedad de actividades relacionadas con la comunicación con el público. Entre ellas, cabe citar el seguimiento de los medios de comunicación, las relaciones con estos, la traducción, la redacción y publicación de información en el sitio web, la difusión de comunicados de prensa, la organización de conferencias de prensa, el establecimiento de una línea telefónica directa de emergencia para atender las llamadas de la población y la instalación de un CIP (para consultar la “Sinopsis modelo de los procedimientos genéricos de aplicación”, véase el apéndice 12.5 de la ref. [1]).

También se podrán elaborar listas de verificación en relación con las funciones orgánicas específicas de la estructura de la respuesta en materia de comunicación con el público (véase la sección RI-CP.7 de la ref. [2]). Por ejemplo, podrán elaborarse listas de verificación para los oficiales de medios de comunicación, los portavoces, los observadores de medios de comunicación, los observadores de redes sociales, los oficiales de enlace y los expertos técnicos. Estas listas de verificación deberían incluir procedimientos de activación y desactivación, así como tareas específicas que serán desempeñadas por el cargo.

APÉNDICE 7. PRINCIPALES PERSONAS DE CONTACTO

Al igual que sucede con los procedimientos y las listas de verificación, las principales personas de contacto pueden cambiar con frecuencia, y los procedimientos para su actualización deberían ser independientes y más rápidos que los dispuestos para actualizar el PCER principal.

Enumerar a todas las principales personas de contacto por organización. Esto debería incluir a expertos en la materia, OIP en otras organizaciones y principales personas de contacto en los medios de comunicación. También puede ser útil incluir a aquellos expertos independientes que pueden ser consultados por los medios de comunicación durante una emergencia.

APÉNDICE 8. TÉRMINOS

Facilitar un glosario de los términos que deberían utilizarse de forma coherente en los planes y procedimientos de respuesta nacionales y locales. En él deberían incluirse los términos específicos relativos a la comunicación con el público, así como a las actividades generales de respuesta, la organización, las instalaciones y las fases de respuesta.

REFERENCIAS

- [1] ORGANISMO INTERNACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA, *Método para elaborar disposiciones de respuesta a emergencias nucleares o radiológicas*, EPR-Method 2003, OIEA, Viena (2009).
- [2] ORGANISMO INTERNACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA, *Comunicación con el público en caso de emergencia nuclear o radiológica*, EPR-Public Communications 2012, OIEA, Viena (2013).
- [3] ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA, ORGANISMO INTERNACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA, ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, AGENCIA PARA LA ENERGÍA NUCLEAR DE LA OCDE, ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, OFICINA DE COORDINACIÓN DE ASUNTOS HUMANITARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *Preparación y respuesta a situaciones de emergencia nuclear o radiológica*, Colección de Normas de Seguridad del OIEA N° GS-R-2, OIEA, Viena (2004).
- [4] ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA, ORGANISMO INTERNACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA, OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, OFICINA DE COORDINACIÓN DE ASUNTOS HUMANITARIOS DE LAS NACIONES UNIDAS, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, *Disposiciones de preparación para emergencias nucleares o radiológicas*, Colección de Normas de Seguridad del OIEA N° GS-G-2.1, OIEA, Viena (2010).
- [5] ORGANISMO INTERNACIONAL DE ENERGÍA ATÓMICA, *Enseñanzas extraídas de la respuesta a emergencias radiológicas (1945–2010)*, EPR-Lessons Learned 2012, OIEA, Viena (2014).
- [6] INTERNATIONAL ATOMIC ENERGY AGENCY, OECD NUCLEAR ENERGY AGENCY, INES: The International Nuclear and Radiological Event Scale, User's Manual, 2008 edn, IAEA, Vienna (2013).

ABREVIATURAS

CIP	centro de información pública
DAFO	debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades
INES	Escala Internacional de Sucesos Nucleares y Radiológicos
OIP	oficial de información pública
ONG	organización no gubernamental
PCER	plan de comunicación para casos de emergencia radiológica
PNER	plan nacional de emergencia radiológica

COLABORADORES EN LA REDACCIÓN Y EL EXAMEN

Berthelot, L.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Bigot, M.-P.	Instituto de Radioprotección y Seguridad Nuclear (Francia)
Boemeke, M.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Buglova, E.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Ford, J.	Consultora (Canadá)
Krusteva, M.	Organismo de Regulación Nuclear (Bulgaria)
Lafortune, J.-F.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Lehtinen, J.	Organismo de Seguridad Radiológica y Nuclear (Finlandia)
Marfak, T.	Centro Nacional de Energía, Ciencias y Tecnologías Nucleares (Marruecos)
Martinčič, R.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Meschenmoser, P.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Pagannone, B.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Rock Zuccato, M.	Organismo Internacional de Energía Atómica
Tudor, G.	Organismo Internacional de Energía Atómica



IAEA

Organismo Internacional de Energía Atómica

N° 24

PEDIDOS DE PUBLICACIONES

En los siguientes países, las publicaciones de pago del OIEA pueden adquirirse a través de los proveedores que se indican a continuación o en las principales librerías locales.

Los pedidos de publicaciones gratuitas deben hacerse directamente al OIEA. Al final de la lista de proveedores se proporcionan los datos de contacto.

ALEMANIA

Goethe Buchhandlung Teubig GmbH

Schweitzer Fachinformationen

Willstätterstrasse 15, 40549 Düsseldorf, ALEMANIA

Teléfono: +49 (0) 211 49 874 015 • Fax: +49 (0) 211 49 874 28

Correo electrónico: kundenbetreuung.goethe@schweitzer-online.de •

Sitio web: <http://www.goethebuch.de>

BÉLGICA

Jean de Lannoy

Avenue du Roi 202, 1190 Bruselas, BÉLGICA

Teléfono: +32 2 5384 308 • Fax: +32 2 5380 841

Correo electrónico: jean.de.lannoy@euronet.be • Sitio web: <http://www.jean-de-lannoy.be>

CANADÁ

Renouf Publishing Co. Ltd.

20-1010 Polytek Street, Ottawa, ON K1J 9J1, CANADÁ

Teléfono: +1 613 745 2665 • Fax: +1 643 745 7660

Correo electrónico: order@renoufbooks.com • Sitio web: <http://www.renoufbooks.com>

Bernan Associates

4501 Forbes Blvd., Suite 200, Lanham, MD 20706-4391, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Teléfono: +1 800 865 3457 • Fax: +1 800 865 3450

Correo electrónico: orders@bernana.com • Sitio web: <http://www.bernana.com>

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Bernan Associates

4501 Forbes Blvd., Suite 200, Lanham, MD 20706-4391, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Teléfono: +1 800 865 3457 • Fax: +1 800 865 3450

Correo electrónico: orders@bernana.com • Sitio web: <http://www.bernana.com>

Renouf Publishing Co. Ltd.

812 Proctor Avenue, Ogdensburg, NY 13669-2205, ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Teléfono: +1 888 551 7470 • Fax: +1 888 551 7471

Correo electrónico: orders@renoufbooks.com • Sitio web: <http://www.renoufbooks.com>

FEDERACIÓN DE RUSIA

Scientific and Engineering Centre for Nuclear and Radiation Safety

107140, Moscú, Malaya Krasnoselskaya st. 2/8, bld. 5, FEDERACIÓN DE RUSIA

Teléfono: +7 499 264 00 03 • Fax: +7 499 264 28 59

Correo electrónico: secnrs@secnrs.ru • Sitio web: <http://www.secnrs.ru>

FRANCIA

Form-Edit

5 rue Janssen, PO Box 25, 75921 París CEDEX, FRANCIA

Teléfono: +33 1 42 01 49 49 • Fax: +33 1 42 01 90 90

Correo electrónico: fabien.boucard@formedit.fr • Sitio web: <http://www.formedit.fr>

Lavoisier SAS

14 rue de Provigny, 94236 Cachan CEDEX, FRANCIA

Teléfono: +33 1 47 40 67 00 • Fax: +33 1 47 40 67 02

Correo electrónico: livres@lavoisier.fr • Sitio web: <http://www.lavoisier.fr>

L'Appel du livre

99 rue de Charonne, 75011 París, FRANCIA

Teléfono: +33 1 43 07 43 43 • Fax: +33 1 43 07 50 80

Correo electrónico: livres@appeldulivre.fr • Sitio web: <http://www.appeldulivre.fr>

HUNGRÍA

Librotrade Ltd., Book Import

Pesti út 237. 1173 Budapest, HUNGRÍA

Teléfono: +36 1 254-0-269 • Fax: +36 1 254-0-274

Correo electrónico: books@librotrade.hu • Sitio web: <http://www.librotrade.hu>

INDIA

Allied Publishers

1st Floor, Dubash House, 15, J.N. Heredi Marg, Ballard Estate, Bombay 400001, INDIA

Teléfono: +91 22 4212 6930/31/69 • Fax: +91 22 2261 7928

Correo electrónico: alliedpl@vsnl.com • Sitio web: <http://www.alliedpublishers.com>

Bookwell

3/79 Nirankari, Delhi 110009, INDIA

Teléfono: +91 11 2760 1283/4536

Correo electrónico: bkwel@nde.vsnl.net.in • Sitio web: <http://www.bookwellindia.com/>

ITALIA

Libreria Scientifica "AEIOU"

Via Vincenzo Maria Coronelli 6, 20146 Milán, ITALIA

Teléfono: +39 02 48 95 45 52 • Fax: +39 02 48 95 45 48

Correo electrónico: info@libreriaaeiou.eu • Sitio web: <http://www.libreriaaeiou.eu/>

JAPÓN

Maruzen-Yushodo Co., Ltd.

10-10, Yotsuyasakamachi, Shinjuku-ku, Tokyo 160-0002, JAPÓN

Teléfono: +81 3 4335 9312 • Fax: +81 3 4335 9364

Correo electrónico: bookimport@maruzen.co.jp • Sitio web: <http://maruzen.co.jp>

REPÚBLICA CHECA

Suweco CZ, s.r.o.

SESTUPNÁ 153/11, 162 00 Praga 6, REPÚBLICA CHECA

Teléfono: +420 242 459 205 • Fax: +420 284 821 646

Correo electrónico: nakup@suweco.cz • Sitio web: <http://www.suweco.cz>

Los pedidos de publicaciones, tanto de pago como gratuitas, se pueden enviar directamente a:

Sección Editorial del OIEA, Dependencia de Mercadotecnia y Venta

Organismo Internacional de Energía Atómica

Vienna International Centre, PO Box 100, 1400 Viena, Austria

Teléfono: +43 1 2600 22529 ó 22530 • Fax: +43 1 2600 29302

Correo electrónico: sales.publications@iaea.org • Sitio web: <http://www.iaea.org/books>

