

**ESTUDIO DE CASO**

Proyecto de exploración de petróleo y gas en una zona rural agrícola densamente poblada

*Última actualización: mayo de 2016*

*El siguiente estudio de caso es una versión novelada de una situación real encontrada por expertos en la materia. Si bien se basa en experiencias reales, no tiene por fin describir ningún lugar o compañía en particular.*

**Cómo abordar las preocupaciones de manera proactiva**

NextOil es una pequeña compañía de exploración de petróleo y gas que desarrolla recursos no convencionales en América del Norte. NextOil tiene plazos muy estrechos para perforar pozos de exploración en tierras privadas arrendadas a los agricultores y no cuenta con recursos para enfrentar ninguna demora en el programa de perforación, porque tiene muy pocas reservas de capital.

El programa de perforación se lleva a cabo en una zona donde hay bastante oposición al desarrollo de petróleo y gas, especialmente cuando se trata de fracturación hidráulica. Otros operadores han sufrido bloqueos en sus caminos de acceso y sus equipos han sido vandalizados por agricultores locales, a quienes les preocupa que la perforación les afecte la calidad del agua.

El director ejecutivo (DE) de NextOil está al tanto de la experiencia de las demás compañías en la zona y opina que las compañías no dedican el tiempo suficiente a interactuar con los miembros de la comunidad y escuchar sus inquietudes, y que eso le está provocando una mala reputación a toda la industria. Tomó conocimiento sobre los mecanismos de reclamación a través de un colega de la industria, quien le recomendó que leyera las directrices de la asociación de la industria de petróleo y gas para cuestiones sociales y ambientales.

**Implementación del mecanismo de reclamación**

El DE le encargó a su gerente de campo que implementara un mecanismo de reclamación. El gerente de campo utilizó los modelos de la guía de la industria para elaborar un procedimiento sencillo y empezó a informar a sus equipos de campo sobre el mecanismo de reclamación en las reuniones semanales del proyecto. Como la compañía era una operación pequeña con pocos recursos, les recordó que el mecanismo de reclamación solo tendría éxito si cada uno de ellos entendía cómo funcionaba y servía de punto de contacto con la comunidad. Después de todo, el personal de campo interactuaba con los miembros de la comunidad todos los días, en el trabajo y cuando iban al pueblo después del horario de trabajo.

El gerente de campo convocó a una asamblea pública en la aldea principal con el fin de presentar un diseño propuesto para el mecanismo de reclamación, recibir retroalimentación y apoyo para el proceso y comunicar a los miembros de la comunidad que podrían hablar con cualquier miembro del personal de NextOil si tenían alguna inquietud. También publicó información en vallas publicitarias del pueblo y contrató un centro de llamadas para que atendiera las llamadas a través de una línea gratuita.

El programa de perforación se inició la semana siguiente con la movilización de camiones y equipo hacia el área de perforación. El gerente de campo informó a la subcontratista a cargo de la perforación que se había dispuesto un mecanismo de reclamación y cómo funcionaba. También le informó a la subcontratista que los miembros de la comunidad podrían comunicarse con su equipo si tenían una inquietud y que ella debería entonces hacer llegar la inquietud y los detalles de contacto al gerente de campo.

El mecanismo de reclamación logró manejar con éxito numerosos reclamos, principalmente asociados a ruidos, luces, tráfico y polvo. La campaña de perforación de NextOil se realizó sin inconvenientes, y la compañía pudo cumplir sus metas y plazos sin los problemas que habían sufrido otros operadores de la zona. El gerente de exploración atribuyó gran parte de este éxito al mecanismo de reclamación.

Gracias a los datos sobre reclamos reunidos en la campaña de perforación, el gerente de campo llegó a tener un conocimiento amplio sobre las inquietudes comunitarias, todas las cuales se relacionaban con asuntos tangibles del programa de exploración. Entregó un informe al DE, quien celebró contar con una descripción completa y detallada de los tipos de problemas vinculados con el proyecto. Algunos miembros de la junta habían expresado su escepticismo con respecto al mecanismo de reclamación cuando el DE lo sugirió, porque temían que introducir un mecanismo de reclamación causara una cantidad enorme de reclamos provenientes de partes distantes y organizaciones no gubernamentales en contra de la industria de petróleo y gas. Los datos del mecanismo de reclamación mostraban todo lo contrario: los reclamos se relacionaban con inquietudes reales de la comunidad que la compañía y sus subcontratistas debían abordar.

Además, los datos del mecanismo de reclamación sirvieron de base para las cláusulas que el DE y el gerente de campo querían incluir en contratos futuros con subcontratistas de perforación. Desde el principio, estas cláusulas fijarían expectativas sobre cómo se esperaba que los contratistas manejaran asuntos tales que pudieran generar impactos negativos en la comunidad y reclamos de los residentes como el tránsito, ruido y polvo.