



## *Mejora de las comunicaciones con la comunidad local*

*Perez Companc S. A. (Exploración y Producción)*

### **La Empresa y su entorno**

**Perez Companc S.A.** es una empresa líder en un importante sector de la industria de Argentina y América Latina, incluyendo la producción y el transporte de petróleo y gas, refinería y petroquímica, generación, transmisión y distribución eléctrica y actividades forestales.

### **Area Río Neuquén**

El área Río Neuquén es operada desde 1994 por la división E&P –Exploración y Producción– de Perez Companc S.A. Cubre una superficie de 726 km<sup>2</sup>, adoptando la forma de un polígono irregular, desarrollado sobre ambas márgenes del río Neuquén y la confluencia de éste con el río Limay. El área abarca 480 km<sup>2</sup> en la provincia de Río Negro y 246 km<sup>2</sup> en la provincia de Neuquén. Principalmente es un yacimiento gasífero, con hidrocarburos líquidos asociados.

Aproximadamente el 30% está ocupada por centros urba-

nos, las ciudades de Neuquén, Cipolletti, Centenario, Contralmirante Cordero y las poblaciones de Vista Alegre Sur y Norte.

La zona de explotación del Area Río Neuquén se centra en ambientes geográficos marcadamente diferenciados: la meseta y el valle.

En el valle, gran parte de las instalaciones de la Compañía, están ubicadas en zonas de chacras en las que se desarrolla una actividad frutihortícola intensa con una amplia red de canales de riego; otras instalaciones están próximas o sobre las costas del Río Neuquén.

Siendo el Río Neuquén la fuente fundamental de provisión de agua potable y de riego, se han asignado importantes recursos para la prevención y el control de incidentes con potencial de producir impactos ambientales negativos.

### **Gestión Ambiental**

En el primer semestre de 1998 el área de RÍO NEU-



### QUÉN obtuvo la **certificación de la Norma ISO 14001**.

Dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental y dado el contexto en el que se desarrollan las actividades de la empresa, uno de los objetivos planteados fue “**Mejorar las comunicaciones con la Comunidad Local**”.

### **Sensibilidad pública**

La convivencia de la actividad petrolera con la actividad que se desarrolla en las chacras es muy estrecha. En el área de chacras se cuenta con 5 baterías colectoras y el 40 % de los pozos en producción.

La proximidad a la ciudad de Neuquén, capital de la provincia y por lo tanto centro de actividad política y cultural de la región, aumenta la sensibilidad pública y de prensa de las actividades del Área.

Todas estas características muestran la complejidad de la operación y dan una idea de la **necesidad de establecer un programa de comunicaciones efectivo**.

En los últimos tiempos se ha notado un crecimiento en la sensibilidad pública dado por la toma de conciencia de la población sobre temas ambientales y, en particular, a

raíz de eventos de contaminación de significación regional.

Consecuentemente, los medios de prensa han percibido esta preocupación. En la actualidad, aun los casos menos relevantes, suelen ocupar espacios importantes en los medios de difusión, afectando la imagen de la actividad petrolera, en comparación con otras actividades no menos agresivas con el medio ambiente.

Se detectan, además, problemas debidos a la percepción por parte del público sobre los riesgos vinculados a la actividad de producción de hidrocarburos, la cual muchas veces es menos peligrosa que otras con las que conviven los ciudadanos cotidianamente. En este contexto se dan las siguientes situaciones:

- a) La información sobre los riesgos de la actividad, a menudo compleja y científica, es difícil de comunicar al público, que al no entenderla desconfía del mensaje. Por otra parte la “comunicación emocional” resulta más efectiva que la “racional”.
- b) En particular, en algunos medios de prensa, la exageración prima sobre la precisión. Además los medios se centran especialmente en el conflicto, la



controversia y los enfrentamientos entre grupos de interés. La apatencia del público por este tipo de notas conlleva a esta situación.

- c) Los miedos personales sobre los riesgos de la actividad, en particular agravados cuando el público desconoce el tipo de tareas y las medidas de seguridad que se tienen, crean una gran desconfianza y generan reacciones negativas frente a todo proyecto nuevo.
- d) La prensa y la opinión pública presionan a los organismos de regulación para que aumenten la presión sobre las empresas, lo que resulta en más inspecciones y más informes, pero no necesariamente en una disminución del riesgo.
- e) No hay posibilidad de una comunicación efectiva si no se conoce bien a los interlocutores y sobre la base de este conocimiento, se desarrolla una estrategia de comunicación adecuada para cada interlocutor.

### Un pasado que dejó secuelas

Al hacerse cargo de la operación en 1994, Perez Companc S.A. percibió problemas con

las comunicaciones y decidió investigar su origen, por medio de una encuesta.

La historia de las relaciones entre las empresas operadoras del Área y los superficiales es quizá, la causa de mayor peso.

Las entrevistas realizadas revelan un pasado caracterizado por conflictos entre las empresas petroleras y la comunidad, destacándose entre otros, los siguientes aspectos:

- Descuido del medio ambiente.
- Exposición a riesgos evitables o minimizables.
- Falta de planes de contingencia.
- Comunicaciones inexistentes.
- Deudas de servidumbre.
- Reclamos.
- Juicios.
- Falta de respuestas.

**Revertir esta situación no es tarea fácil. Recuperar la confianza de la comunidad y de los organismos de control se convierte entonces en un objetivo prioritario, materializado a través de un manejo efectivo de las comunicaciones y de la generación de respuestas.**



## Cambiando la historia

*“Independientemente de lo bien que funcione en una empresa el Sistema de Gestión Ambiental en su conjunto o el Departamento de Auditoría Ambiental, Seguridad e Higiene, no hay ninguna garantía de que la Dirección pueda construir una nueva planta, introducir un producto nuevo o mantener los permisos existentes. La clave para la supervivencia y el éxito es la relación de la Compañía con su entorno local y con una variedad de entidades reguladoras y sectores sociales específicos. Desafortunadamente, estas relaciones normalmente son olvidadas o atendidas insatisfactoriamente. La comunicación con el entorno local y los sectores sociales específicos es un ingrediente importantísimo. No hay auditoría ambiental completa sin una auditoría de las relaciones con la comunidad y de las técnicas y enfoques de la comunicación”.*

James E. Lukaszewski

Dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental se planteó el objetivo de **“Mejorar las comunicaciones con la Comunidad Local”**

Para dar cumplimiento a este objetivo era necesario conocer en principio **el estado de las relaciones entre la empresa y la comunidad así como los puntos más conflictivos de la actividad petrolera, en relación con la gente.**

### Censo de opinión

El primer objetivo fue establecer, mediante un censo de opinión, cómo es vista por la

comunidad local, la actividad que desarrolla la compañía, cuáles son sus temores, cuáles son los problemas más frecuentes que surgen de la interacción de las actividades y cuáles serían los aspectos en que habría que trabajar para mejorar más aún la relación con la comunidad local.

El censo de opinión se focalizó con más énfasis en la zona del valle, donde se centra una mayor actividad socioeconómica.

Se entrevistó a superficiarios, autoridades municipales e integrantes del consorcio de riego. Se detectó la necesidad no sólo de realizar mejoras de caminos y otras específicamente determinadas, sino de trabajar en el aumento de la confiabilidad de la comunidad respecto a la interacción empresa, medioambiente, seguridad, la cual se ha visto históricamente deteriorada.

Los resultados de las entrevistas fueron los siguientes:

- **No existe una metodología establecida para realizar una comunicación eficiente y formal de la Empresa a la comunidad.**

*El 63 % de los superficiarios consideran que las comunicaciones con Perez Companc, Área Río Neuquén, podrían mejorarse. Algunas*



*sugerencias de mejora incluyen que la Empresa:*

- Se comunique periódicamente, informando sus actividades.
- Mejore las gestiones para solicitar permiso para realizar las tareas.
- Coordine las tareas con las de ellos.

■ **Existen quejas por la actividad que desarrollan las Empresas Petroleras, siendo las más recurrentes:**

- La velocidad de circulación de los vehículos en zonas de chacras.
- La falta de candados, cercos perimetrales y descuido en dejar tranqueras abiertas, facilita la entrada de gente ajena a las propiedades, ya sea como paso para acceder a lugares determinados o con fines de robo.
- Inquietudes o quejas por tema de servidumbre, aunque no fuera objeto específico de este censo.

*El 60 % de los superficiarios se comunicaron alguna vez por quejas o inquietudes.*

■ **Existen temores respecto a:**

- Problemas de contaminación de aguas y/o suelo, que pongan en riesgo

su actividad en forma directa o indirecta.

- Incendio de las instalaciones que puedan afectar las propiedades aledañas.
- Seguridad de las instalaciones y la propiedad privada.
- Futuros estudios que la compañía pretende realizar en zona de chacras, que apunten a un mayor desarrollo del yacimiento con el consecuente avance sobre las superficies plantadas.

■ **Buena recepción de esta comunicación por parte de las personas entrevistadas.**

- En general hubo una muy buena predisposición a contestar este censo de opinión.
- Se notó interés por los distintos puntos abordados en el cuestionario.
- Se recibieron comentarios favorables acerca de la manera en que Perez Companc, Área Río Neuquén realiza sus tareas operativas.

*El 85 % de las personas dice tener un buen concepto de la Empresa Perez Companc, Área Río Neuquén.*

■ **Las autoridades locales entrevistadas tienen un**



**buen concepto de Perez Companc S.A., mantienen un contacto con personal del Área, destacan la colaboración de la empresa a las necesidades planteadas y ven la conveniencia de mejorar la comunicación, teniendo reuniones periódicas. Son receptores de las preocupaciones y quejas de la comunidad.**

### Programa de mejoras

A partir del análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas, se llevaron a cabo una serie de trabajos de interacción con la comunidad (superficiarios, municipios y entidades intermedias), en respuesta a las inquietudes recepcionadas.

Entre las obras realizadas se encuentran los siguientes ejemplos:

- Construcción de caminos de acceso a propiedades aledañas a los pozos.
- Tendido de postes y alambrados para delimitar caminos de acceso a pozos.
- Reparación y colocación de ripio en caminos internos.
- Compactación de caminos.
- Reparación de puentes.
- Construcción de defensa sobre la costa del Río Neuquén.

- Construcción de obras destinadas a minimizar la posibilidad de ocurrencia de derrames sobre cursos de agua.

Se realizaron además distintas tareas de reparación en los municipios, así como obras y donaciones en escuelas de las zonas afectadas.

La Empresa participa activamente de aquellos eventos realizados que permitan elaborar –en pos del desarrollo sustentable– políticas y propuestas tendientes a mejorar el cuidado del medio ambiente y la seguridad.

Además de tomar las medidas preventivas necesarias, debemos estar preparados para actuar en casos de emergencias y contar con planes de contingencia adecuados. Por esta razón se elaboró un programa de simulacros que permite ponerlos en práctica y entrenar a la gente destinada a actuar en caso de ocurrir un incidente.

Durante 1999 se realizaron en las inmediaciones de los pozos ubicados sobre la costa del Río Neuquén, dos simulacros para la contención de derrames. Los mismos tuvieron la participación de personal de producción del Área, Subprefectura, Defensa Civil, Autoridades de los Municipios, Personal Médico del Hospital Zonal, Vecinos y Medios de Comunicación.



## Conclusión

La confiabilidad y la credibilidad **no se consiguen de un día para el otro**. Sin embargo se **pueden perder de un día para el otro**. Requieren de esfuerzo, dedicación, honestidad y una comunicación abierta y sincera. Requieren de un trabajo diario y continuo y de demostrar con hechos el compromiso que se asume con palabras.

Por eso el objetivo planteado: “**Mejorar las comunicaciones con la Comunidad Local**” no pretende convertirse en un número de obras y programas realizados, con fecha inicial y final en un calendario.

El objetivo real –cumplido– fue **establecer un mecanismo de comunicación efectivo y continuo** que demuestre, que el compromiso asumido con la comunidad es trabajar en un marco de transparencia que nos permita a unos y a otros desarrollar nuestras actividades en un ambiente saludable para nosotros y las generaciones futuras.

*Contacto:*

*Claudia Boglione*

*Perez Companc S.A.*

*Ruta Prov. 7 Km 4.*

*Centenario - Neuquén.*

*Argentina.*

*Tel.: (54-299) 489-1922*

*/1923*

*Correo electrónico:*

*clboglio@pecom.com.ar*