

“Experiencia con Negocios Inclusivos en el Caribe Colombiano, Surtigas”

En esta presentación les hablaré del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de Surtigas, y tres experiencias de Negocios Inclusivos de nuestra empresa, los cuales espero les sirvan como referente, e invitación a implementar estas estrategias para la superación de la pobreza y la exclusión.

Nuestro enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, es la relación causa efecto entre Responsabilidad social y Empresarial y desarrollo sostenible. Contamos con un Sistema de Gestión de RSE que integra a todos los grupos de interés a través de nuestra cadena de valor para lograr la sostenibilidad.

El Sistema de Gestión de RSE tiene la misión de involucrar a los grupos de interés en la cadena de valor del negocio, con una visión compartida hacia la sostenibilidad, que comprenden la dimensión económica, Social y ambiental.

Para ello la empresa cuenta con medios y sistemas de respuesta para atender a cada grupo de interés, que asegura un trabajo deliberado para que los procesos queden incorporados en la cotidianeidad de la operación. De manera que el comportamiento empresarial trascienda la personalidad de su líder y tenga una cultura corporativa orientada por la responsabilidad social empresarial con foco de sostenibilidad.

Nuestro Sistema de Gestión de RSE, parte de su política corporativa, que es como el ADN de todas sus acciones. Tiene foco por grupos de interés, con cada uno de ellos establece un dialogo en el cual se definen sus necesidades y expectativas, y a partir de ese diálogo se realizaron planes, programas y proyectos de Responsabilidad social Empresarial. Este sistema funciona con un Comité de RSE, el cual es liderado por la Gerencia General y coordinado por la Fundación Surtigas.

Quiero antes especificar que estamos incorporando en nuestra Responsabilidad Social Empresarial el concepto promovido por Naciones Unidas, de Desarrollo Económico Incluyente, que plantea soluciones empresariales que aceleran y sostienen el acceso de los pobres a bienes, servicios y oportunidades de generación de ingresos contribuyendo a su empoderamiento económico.

Definimos 9 Grupos de Interés, y en este cuadro podrán identificar los programas específicos de RSE que estamos adelantando.

El dialogo con el grupo de interés comunidad, lo hacemos a través de la Fundación Surtigas, quien acompaña los otros procesos de RSE en la empresa.

La empresa habla a través de hechos y Datos, es así como el sistema tiene un indicador de gestión que es medido mensualmente, así como se mide la operación del gas y el recaudo de cartera, y es jalonado por todas las áreas de la empresa.

Se agrupa en 7 Criterios generales que se traducen en 120 descriptores o preguntas específicas sobre como gestionamos, que recogen todos los enunciados internacionales como los Objetivos del Milenio, Pacto Global, o la Declaración de Kioto y que incluye elementos de los principales referentes internacionales que orientan la RSE, como Indicadores GRI, y Ethos.

Como empresa estamos gestionando voluntariamente para incorporar los conceptos de inclusión y así contribuir a la erradicación de la extrema pobreza.

Habiendo presentado el Sistema de Gestión RSE y sus resultados, me referiré a los programas y proyectos con los cuales hemos generado diálogo para la sostenibilidad con el **grupo de interés comunidad.**

Tenemos 3 líneas estratégicas. Educación donde contribuimos con el fortalecimiento de la calidad y el acceso de la comunidad a la educación. Desarrollo Local, con enfoque en Desarrollo de Base y sostenibilidad ambiental en el territorio, contribuimos al fortalecimiento del tejido social comunitario. Empleabilidad, que busca generar o fortalecer competencias para el autoempleo o la inserción al mercado laboral.

En estos programas y proyectos hemos adoptado las estrategias de Negocios inclusivos, y quiero profundizar en ello antes de pasar a presentarles casos concretos....

¿Qué es un Modelo de Negocio Inclusivo? Es un Modelo financieramente **sostenible, pues vincula a los negocios y las comunidades pobres en beneficio de ambas partes.** Incluye a comunidades pobres por varios lados: por el lado de la **Demanda como clientes y por el lado de la Oferta como empleados, productores y empresarios en las distintas partes de la cadena de valor.**

Este enfoque le da el siguiente valor a las empresas: Se Desarrollan nuevos mercados, se crean innovaciones, se fortalecen las cadenas de suministro y se Genera confianza en las comunidades. El Valor para las comunidades es que se satisfacen las necesidades básicas, hay mayor productividad y más ingresos, y se empoderan las comunidades con su propio desarrollo.

Quiero hoy compartir con ustedes tres experiencias de Negocios Inclusivos que realiza Surtigas. Estos son el resultado de gestionar a través del Sistema de Gestión de RSE. Si bien llevamos pocos años desarrollándolos, cada día estamos identificando nuevas maneras de mejora y mayores oportunidades de inclusión.

Un concepto clave que nos apoya en el enfoque de cómo Surtigas se relaciona con los clientes, comunidad y sociedad es reconocer a las personas como **sujetos de derechos** que deben acceder a las oportunidades para su crecimiento individual y colectivo, con corresponsabilidad, asumiendo deberes y responsabilidades. Esto es evidente para Surtigas pues a nuestros clientes de los diferentes estratos se les atiende de la misma manera.

El modelo de negocio y la forma de gestionar nuestra Responsabilidad Social Empresarial **no está** de acuerdo con la mirada de la población como **Sujetos de necesidades**, personas que les falta algo, que necesitan algo y para lo cual se hacen intervenciones asistencialistas.

Para Surtigas es importante esa diferencia de mirada, en especial, cuando nos referimos a las poblaciones en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Como empresa, a través de los negocios inclusivos, pretendemos superar algunas de las barreras que impiden la inclusión, y hemos adoptado estrategias de negocio concretas que apoyaran el desarrollo sostenible de nuestra región y que se convertirán en modelos replicables para otras empresas.

El producto Brilla de Surtigas es un Negocio Inclusivo que comenzó en el año de 2007. **Incluye a la comunidad por el lado de la Demanda, como clientes.** Consiste en darles acceso a créditos a los clientes de Surtigas que durante 4 años fueron buenos clientes, que nunca dejaron de pagar el servicio. Estos créditos les permite, por el valor aprobado, comprar de unas empresas afiliadas a brilla, una variedad de cosas.

Este diseño de producto permitió que personas de los estratos 1 y 2 accedieran a un crédito formal, con una tasa de consumo trimestral, hoy de 2.07%. Normalmente esta población no tiene posibilidades de acceder a un crédito formal con bancos o de micro finanzas, y tiene que recurrir a los paga diario con altísimos porcentajes y formas de cobro peligrosas. Acceder a un crédito formal para las poblaciones pobres es casi imposible pues requieren tener activos o trabajo formal que respalden el préstamo, pues a los bancos les tienes que probar que tienes plata, para que te presten plata.

Con Brilla su comportamiento responsable y serio es la garantía de que puede ser merecedor del crédito, no importando si se es trabajador informal (como la gran mayoría de nuestra población), y no tiene que recurrir a un pagaré. La historia de la relación cliente-empresa nos permite conocer al individuo y por ello no requiere de estudios, fiador, ni consulta en una central de riesgo. Surtigas le da un voto de confianza absoluto a nuestro cliente Brilla. Otra diferencia entre este crédito y los de bancos es que se pueden financiar hasta 60 cuotas, cuando por lo general los créditos son solo por 36 cuotas y no se cobra cuota de manejo, haciéndolo más económico y accesible.

Es un buen negocio para ambos, la empresa y sus clientes, que a través de un diseño de negocio incluyente dio acceso a créditos y productos a gran número de personas. Les comparto unas cifras que evidencian el enorme impacto en la economía de la región y en las vidas de muchos que no podían acceder a estas oportunidades.

Desde el 2007 a hoy, Brilla ha colocado 96,967 millones de pesos entre 131.442 usuarios de los cuales el 12% 16.316 personas han reutilizado su cupo. El 82% de la colocación entre personas de los estratos 1 y 2, con un 42% del estrato 1 y 40% el dos. Los cupos promedio son para el estrato 1 \$1 millón y para estrato 2 de \$1.5 millones.

Hemos querido orientar los créditos para artículos que mejoran la calidad de vida de la familia, eliminando suntuarios. Es así como el 40% de los créditos son para adquisición de materiales de construcción. Reflejando el apoyo importante en la mejora de la vivienda de nuestras comunidades. El 35% para artículos del hogar, como neveras, colchones, estufas y lavadoras, elementos que favorecen y mejoran las condiciones de la familia y en especial a la mujer quien además de salir a trabajar antes llegaba a casa a lavar ropa a mano o con leña. El 19% se usa para compra de computadores brindando acceso a nuevas tecnologías para los jóvenes y negocios. En los últimos años hemos incorporado productos y servicios para Educación, a través de Brilla se pueden pagar estudios de educación superior o tecnológica, seguros de vida que eran impensables para los pobres, y seguros exequiales, y acceder a créditos productivos.

La segunda experiencia **Incluye a la comunidad por el lado de la Oferta, como empleados.** Ese proyecto se llama Jóvenes con Valores Productivos- Inserción Laboral.

El programa nace en 2007, cuando la Fundación Surtigas inició un proyecto de Generación de Ingresos para Jóvenes, que es el grupo poblacional foco. Anteriormente los proyectos eran

para creación de unidades de negocio. A partir de una posibilidad de involucrar en la cadena de Valor como empleados a población vulnerable y desplazada en 2009, se abre la Línea Jóvenes con Valores Productivos- Inserción Laboral.

El programa lleva dos promociones de jóvenes que pertenecen a sectores sociales pobres, vulnerables y con pocas oportunidades de acceso a trabajo formal, para un total de 140 hombres y mujeres que hemos formado como Operarios en Gas que hoy están laborando en empresas contratistas de surtigas y en Surtigas, y que están siendo certificados en sus competencias. Les voy a contar como surgió este negocio Inclusivo.

En 2008 la empresa inicio a plantear la búsqueda de Vectores de Crecimiento y se identificó llevar gas a Zonas apartadas de los tres distritos (Bolívar, Córdoba y Sucre) mediante Gasoductos Virtuales. En un comité de Responsabilidad Social Empresarial, que dinamiza el Sistema de Gestión de RSE, se identificó una oportunidad de hacer un Negocio Inclusivo. La proyección de extensión de redes de gas es para 21 nuevos centros poblados que van a atender a más de 30.512 nuevos usuarios. Ante tantos nuevos frentes de trabajo al interior de la empresa se detectó que los técnicos dispuestos no eran suficientes.

Se dimensionó en el comité la idea de negocio Inclusivo: **Vinculación laboral de población Joven vulnerable en la presentación del Servicio de gas.** Pero la realidad social de esas zonas indicaba que no había personal local con las capacidades requeridas por nosotros. Fueron varias las barreras que tuvimos que superar y otras muchas que todavía persisten para hacer programas inclusivos de inserción laboral. Les haré un breve recuento sobre las más significativas del proceso.

Desde varios años atrás la misma empresa, con sus ingenieros, hacia la formación de los nuevos operarios de redes de gas. Una vez formados, y con experiencia eran certificados en sus competencias por el Sena. Esto se hacía, pues no se encontraban docentes del Sena que contaran con la experiencia y actualización en legislación y normas que exige la superintendencia.

Como todo negocio hay unos obstáculos o barreras que pueden afectar su implementación frente a lo cual se desarrollaron acciones o estrategias: **Barrera 1: No hay jóvenes con perfil laboral requerido para trabajar en las zonas y tienen un bajo nivel académico.** Acciones / Estrategias: Con apoyo de SENA Y Acción Social se realizó Convocatoria a los jóvenes en sus localidades, una vez seleccionados los jóvenes se inició con la formación del proyecto de vida y curso de nivelación matemática, para ingresar al curso de operario de redes de gas. Con estas acciones los jóvenes reafirmaban su intención de estar en el curso o retirarse.

Barrera 2: No hay oferta para la formación y la distancia entre las zonas rurales y urbanas es excluyente: El sena no abre cursos si no encuentra demanda por parte de la comunidad, los jóvenes no se inscriben porque desconocen las necesidades del mercado. Los jóvenes viven en municipios donde no hay Sena y teniendo la oportunidad de estudiar no tienen el dinero para trasladarse diariamente o para dejar de trabajar durante los 9 meses de formación. Para sostener a los jóvenes que llegaron de los municipios y zonas apartadas de los centros donde se impartió la formación se contempló el pago del transporte diario a los jóvenes hacia el Sena más cercano, y decidimos pagar un salario mínimo legal vigente durante la etapa de formación, con el objeto de focalizar sus esfuerzos hacia los estudios. La realidad de los jóvenes rurales y de municipio apartadas es que se tienen que rebuscar desde temprano y

normalmente no tienen tiempo para la formación, pues lamentablemente tener una formación no es garantía para conseguir un trabajo.

Barrera 3 No existían docentes con el nivel requerido. Lo primero que se definió fue fortalecer al Sena en sus regionales de Bolívar, Córdoba y Sucre, haciendo formación de formadores con nuestros ingenieros y transfiriendo toda la experticia de nuestro negocio. Así mismo, se dotó al Sena de laboratorios que sirvieran para hacer la formación y prácticas con gasodomesticos. Tenemos claro que parte de nuestra responsabilidad social es fortalecer la institucionalidad.

Barrera 4: Exclusión de mujeres en la operación de redes Gas: No muchas mujeres se inscribieron, pues ellas mismas veían ese trabajo como de hombres. Al interior de la empresa también hubo dudas al principio, no conocíamos experiencias en otras empresas donde en ese cargo trabajasen mujeres, y cuando se tomó la decisión de incluir mujeres, también se definió que tendríamos que hacer una formación a los compañeros de cuadrilla para la aceptación de ello. Posteriormente, las empresas contratistas cuando iban a darles las prácticas de aprendizaje, estaban dudosos de contratarlas, pero bajo el entendimiento del programa de negocio inclusivo y la igualdad de género las incorporaron a sus equipos.

Barrera 5: Dificultad para obtener cupos para prácticas de aprendizaje. Es muy común en el país que jóvenes técnicos del Sena, que terminan la fase académica, no puedan obtener las certificaciones por falta de oportunidades para hacer las prácticas en una empresa. Este proyecto realizó un acta de acuerdo mutuo entre Fundación Surtigas, Surtigas y sus empresas contratistas, para que incorporaran a los jóvenes como practicantes. Aclaro que estas empresas no tienen obligación legal de incorporarlos, e incluir un practicante implica costos adicionales en uniformes y equipos de seguridad y temas de coordinación logística por cupos en vehículos de las cuadrillas. Esta decisión administrativa la hicieron todos los gerentes, como parte de su programa individual de RSE y por la comprensión y apoyo al programa de negocios inclusivos.

Barrera 6 Sin el apoyo del salario mínimo legal, que fue voluntario por parte de Surtigas ninguno de los jóvenes habría tenido esa oportunidad. El costo por joven hasta lograr la formación fue de \$9.250.000 pesos, cifra que estas familias rurales no tienen.

Otro de los objetivos del acta de acuerdo con contratistas, incluyó el compromiso por parte de ellos que cuando fueran a contratar en los municipios o sitios poblados, debían contratar personas que estuvieran en el programa Juntos, hoy Unidos, pues son la población identificada en extrema pobreza. Aclaro que fue posible por la voluntad de ellos y su compromiso con la RSE, pues existe una barrera legal para las empresas para exigir a un contratista que contrate a alguien específico indicado por la empresa. Estas son algunas de las barreras existentes, bien vale la pena superarlas y apoyar procesos que ayuden a mejorar la calidad de vida y alcanzar un mayor bienestar de la población, para crear mayor riqueza colectiva. Jóvenes con Valores Productivos, con este grupo, potenció las capacidades locales en materia de recursos humanos, institucionales y económicos.

¿Qué pasa cuando se superan estas barreras? Se garantiza trabajar en indicadores de superación de pobreza y se eliminan otras barreras para los jóvenes como el hecho de acceder al sector financiero con más facilidad. Es casi imposible para un joven que no tiene un trabajo formal, abrir una cuenta bancaria de ahorros. Solo con la información de que estos estarían vinculados a nuestro proyecto donde aseguráramos el pago les abrieron la cuenta, después de verificar antecedentes de cada uno de ellos. Hubo que gestionar especialmente

por algunos de ellos pues si tienen alguna vinculación a procesos políticos los bancos pueden reservarse el derecho de abrirles la cuenta.

La tercera experiencia de Negocios Inclusivos, está en proceso de inicio. **Vamos a vincular a las comunidades por el lado de la Oferta, como empresarios**, para que puedan ofrecer un producto o servicio que Surtigas requiere, que se articule a la cadena de valor de la empresa y que el negocio obtenga la sostenibilidad a través de ese gran cliente.

El Negocio es uno de los componentes de una estrategia que se está desarrollando desde hace 8 meses aquí en Sincelejo. Se trata del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, de Desarrollo Económico Incluyente que se está desarrollando en alianza con la Alcaldía de Sincelejo, Cámara de comercio de Sincelejo, Corporación Minuto de Dios y Sena.

Este tiene como objetivo potenciar las capacidades productivas de la población en pobreza y vulnerabilidad y ampliar sus oportunidades en materia de generación ingresos y empleo, para que puedan ejercer con autonomía sus derechos como ciudadanos y mejorar su calidad de vida.

Es este momento estamos en la definición de definir un plan de negocio que requiere la cadena de valor y a qué grupo le daremos capacidades para que sean los empresarios. La trascendencia de este proyecto es articular esfuerzos desde la empresa privada, para apoyar las políticas públicas del estado que buscan reducir la pobreza y vulnerabilidad. Con este proyecto vamos a incluir comunidades vulnerables en uno de circuitos económicos que hay en Sincelejo, pues en general hay ausencia de oportunidades para crear negocios y cuando los tienen es difícil acceder a los recursos financieros que necesitan.

Estas son las experiencias de Surtigas con Negocios Inclusivos, son tan solo el inicio de un modelo que deberá apoyar el crecimiento de Mercados Inclusivos.

Tenemos muchos Desafíos por resolver, como afirma el Pnud en su publicación Crecimiento de Mercados Inclusivos. Los mercados inclusivos sólo serán posibles en la medida en que hagamos alianzas entre empresarios, gobiernos, Ong's y comunidades para adecuar el entorno y viabilizar este concepto. Así mismo debemos tender más puentes entre los negocios y las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión, creando valor para todos.

Muchas veces las personas excluidas y en situación de pobreza sólo necesitan un apoyo para potenciar sus capacidades y lograr mejorar su calidad de vida.

Debemos seguir contribuyendo al desarrollo humano generando procesos de inclusión social en nuestra cadena de valor.

Colombia es el país más desigual en el continente más desigual del mundo. Recuerden que la desigualdad genera desapego por la democracia. Los negocios inclusivos son una gran estrategia que puede utilizar la empresa privada para reducir la brecha y eliminar la pobreza. Quiero concluir citando a Antonio Vives, profesor consultor de Stanford University, quien dice: "Los Negocios Inclusivos cubren la brecha que queda entre las actuaciones del Estado de alivio de la pobreza y las de las empresas en sus funciones normales de creación de empleo, pago de impuestos y producción de bienes y servicios, llenando el espacio que permite a los menos favorecidos a ayudarse a sí mismos a entrar en la actividad económica, a dejar de ser dependientes e dádivas, a obtener empleos y a elevar su dignidad humana." Muchas Gracias

Magin Ortega Pareja
