



TIC: responsables de la globalización del conocimiento

34 expertos analizan los principales retos del sector en RSE: la reducción de la Brecha Digital y del impacto medioambiental

ELENA SERRANO elenaserrano@empresaresponsable.com

Las nuevas tecnologías han revolucionado todo nuestro mundo, creando diferencias entre las sociedades con acceso a la cada vez más venerada información y las que no pueden acceder a este recurso. Es la llamada Brecha Digital, cuya reducción se encuentra en la actualidad en el listado de objetivos de muchos actores que van desde las administraciones públicas hasta muchas organizaciones sociales, sin dejar de lado a las compañías del sector de las Tecnologías de la Información. Éstas tienen

mucho que decir en este tema, y mucho más aún por hacer. En sus manos recae ahora la responsabilidad de contribuir a la reducción de esta Brecha, garantizando un acceso universal a la información. Éste es uno de los retos actuales para un sector que ha iniciado su apuesta por la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y en cuya agenda aparecen también otros objetivos fundamentales como el que representa el trabajar para minimizar el impacto medioambiental de su actividad.



El sector de las Tecnologías de la Información (TIC) tiene un papel clave en la configuración de la sociedad del presente y del futuro, y se le atribuye por tanto una Responsabilidad Social que debe asumir en pro de ese desarrollo. Tanto las compañías que operan en este sector, como todos sus stakeholders, son conscientes de que se plantean ante ellos retos como el reducir la Brecha Digital. Controlan uno de los bienes más preciados en nuestro presente, el de la información, y eso les otorga un potencial destacable; que constituye, a su vez, uno de los aspectos que pueden volverse en su contra si no se gestiona de forma adecuada.

En noviembre del 2005 se celebró la segunda fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, auspiciada por Naciones Unidas. Entre los temas que

se trataron en este encuentro, destacó la oportunidad que ofrecen las nuevas tecnologías como vía de inclusión social y de contribución al desarrollo.

1) ¿Cómo valora el papel y el lugar del sector de las TIC dentro de la creciente importancia de la RSE en el empresariado español?

CAP GEMINI: Este sector sostiene y genera un importante número de puestos de trabajo y cuenta a su vez con un importante número de proveedores a los que condiciona. Es importante que tanto unos como otros asuman la RSE como una práctica habitual que mejorará sus relaciones tanto internas como externas.

CIU: Deberían realizar una apuesta mayor, aunque se están produciendo cambios interesantes. Podemos destacar el ejemplo de empresas que han identificado, como campo de negocio futuro, las necesidades de determinados colectivos que viven en el riesgo o en la realidad de la Brecha Digital y, por tanto, a los que ofrecen productos y servicios adaptados a sus necesidades. También es muy significativa la oferta, en este sentido, que hay para las personas con discapacidad.

COMPUTING ESPAÑA: Las TIC tienen una visión muy limitada con relación a la RSE, toda vez que nos encontramos todavía en un sector con escasos recursos dedicados a investigación, desarrollo e innovación y que es utilizado con fines eminentemente de operatividad y productividad empresarial.

CONÉTICA: Es un sector clave para que la RSE se afiance y logre formar parte de la cultura de cada vez más empresas, ya que son estas organizaciones las que facilitan la gestión del resto; es decir, las herramientas necesarias para su funcionamiento. Las empresas que sepan ofrecer las herramientas más adecuadas a esta nueva forma de gestión experimentarán un gran crecimiento. Las tecnologías hacen posible tener una mejor comunicación en la organización o que ésta ofrezca a diversos colaboradores mayor flexibilidad.

El teletrabajo, por ejemplo, ha permitido que la conciliación entre la vida laboral y la vida personal dé un paso de gigante.

DATA TI: El sector acaba de pasar una crisis muy importante e intenta explicar que para innovar y avanzar son muy importantes las tecnologías de la información. Incluso creo que en las TIC, esta responsabilidad viene un poco implícita. No creo que lo hagan de una forma proactiva, pero sí creo que va un poco implícito en el propio sector.

FRANCE TELECOM: Si entendemos la RSC con las bases del Pacto Mundial de la ONU, las telecomunicaciones son un área básica, ya que un mundo mejor comunicado es un mundo mejor. El sector facilita la relación con los agentes sociolaborales en cualquier proceso de RSC (intranets, Internet, móviles...), la posibilidad de acceder a más y mejor información siempre mejora el resultado de cualquier actividad y, además, la comunicación fluida y transparente es una de las bases de la RSC.

FUNREDES: La TIC es sólo una herramienta y no se debe confundir con las metas. La tecnología no cambia la vida, sino que cambiamos la vida con la tecnología en el proceso de apropiación. Sin embargo, las TIC tienen un rol excepcional de catalizador de los cambios requeridos y pueden tomar un papel esencial de facilitador del proceso de adopción de esos cambios. Así pasa en la educación, la salud y en la gobernanza, entre otros sectores. Sospecho pues que así debe pasar también en el tema de la Responsabilidad Social de la Empresa, en España como en el resto del mundo.

MÉDICOS SIN FRONTERAS: Las empresas del sector de las TIC, por lo general, suelen destinar alguna partida de su presupuesto a la acción social. Algunas incluso han creado fundaciones y se muestran abiertas a temas sociales y medioambientales, lo que en principio es un buen comienzo. Sin embargo, desde mi punto de vista, esta partida suele ser una parte ridículamente pequeña de los gastos e ingresos totales de estas em-

Las TIC deben tener en cuenta que pueden aportar conocimiento en nuevas materias de interés para la sociedad

ACADÉMICOS



MIGUEL OSORIO,
director de la Cátedra
Innovación de la Fundación
Social **UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE VITORIA**

"Este sector tiene la responsabilidad de aportar criterios que ayuden a no desvirtuar un movimiento que pretende la innovación y transformación de ciertas conductas de la empresa"



MANUEL CARNEIRO,
director de consultoría del
EUROFORUM ESCORIAL

"Algunas empresas de telecomunicaciones han sido abanderadas en todo el proceso de implantación de la RS"



**Mª ROSARIO
BALAGUER**,
profesora de la
**UNIVERSIDAD JAUME I
DE CASTELLÓN**

"En la medida en que este sector sea capaz de generar un impacto positivo a través de su actividad, será capaz de promover el desarrollo sostenible"



JOSÉ VILLAR,
subdirector del Instituto de
Investigación Tecnológica
(IIT) y de la Escuela
Técnica Superior de
Ingeniería (ICAI) de la
**UNIVERSIDAD
PONTIFICIA COMILLAS**

"Uno de los puntos clave del desarrollo de las sociedades es la extensión del conocimiento y, en este ámbito, las TIC contribuyen a promoverlo"



PEDRO FRANCÉS,
profesor de Filosofía Moral
y Política de la
**UNIVERSIDAD DE
GRANADA**

"El sector tiene que responder sobre todo a la demanda de seguridad por parte de los consumidores; así como manejar bien su potencial contribución al desarrollo de todas las sociedades"



MIGUEL VIDAL,
director del **CENTRO DE
INVESTIGACIÓN DE
ECONOMÍA Y SOCIEDAD
(CIES)**

"El tema de la RSE no sólo es un tema de las empresas, es un tema de todos los stakeholders que configuran el mercado de las TIC"

UNA APUESTA POR LA RSE QUE DEBE INCREMENTARSE

A la hora de analizar su papel dentro de la importancia creciente de la RSE, el sector de las TIC presenta un enorme potencial cuyo desarrollo debe incrementarse. Son varias las líneas de actuación a las que puede contribuir:

- Ofrecer productos y servicios adaptados a las distintas necesidades y ponerlos al alcance de todos los ciudadanos -contribuyendo así a reducir la Brecha Digital- es uno de los campos de actuación en los que las compañías están actuando.
- Las TIC pueden desempeñar un importante papel como catalizadores de distintos cambios.
- En el ámbito laboral, la introducción de nuevas fórmulas como la del teletrabajo, puede llegar a comportar múltiples ventajas.

presas. Por supuesto, siempre existe la sospecha de si se trata de su respuesta a un compromiso real hacia la sociedad o si simplemente es para mejorar su imagen.

NOKIA: Las nuevas tecnologías son fundamentales a la hora de que las empresas sean socialmente responsables. La vía más potente para luchar contra la exclusión social es a través de las comunicaciones. Sin duda, lo que marca la diferencia es el acceso total a la tecnología, el conocimiento y la información, así como a la educación y a los negocios. Por tanto, sobre todo, las comunicaciones móviles juegan un papel crucial.

PP: El sector tiene un papel indispensable. El mero hecho de poder recurrir al teletrabajo supone poder conciliar horarios en muchas ocasiones, y hace posible también que muchos trabajos puedan ser llevados a cabo por personas con discapacidad, que no podrían desplazarse a un lugar de trabajo, pero sí desempeñar la labor desde su casa. Además, las nuevas tecnologías pueden convertirse en un gran corrector de desigualdades. Antes la riqueza de un país estaba asociada a sus recursos naturales; hoy en día está asociada a los recursos humanos. Es mucho más importante la información que contiene un disquet que una mina de carbón.

PSOE: Son empresas que por lo general tienen un marco de conexión muy directo con la sociedad; y, por tanto, tienen a la ciudadanía

como consumidores; lo que les hace particularmente sensibles a una política de Responsabilidad Social y de reputación corporativa en general. Gran parte está siendo punta de lanza de la cultura de la RSE.

SAS: El sector se está implicando cada vez más en las políticas de Responsabilidad Social Corporativa. No en vano, la mayoría de las empresas provienen de países en los que la Responsabilidad Social es una realidad desde hace años y las filiales españolas reproducen muchas veces las políticas que marcan las matrices americanas o alemanas, por ejemplo.

Una revolución pendiente es la de ver cómo las TIC pueden mejorar las políticas públicas asociadas a la salud, los servicios o la atención de las personas mayores



UNIVERSIDAD

DE GRANADA: Las TIC tienen problemas específicos en relación con la ética empresarial: protección de datos, espionaje industrial, seguridad, uso de información privilegiada y otros. En este contexto, requieren de una reflexión propia sobre su papel en el marco de una economía de mercado exigente.

2) ¿Qué particularidades o características diferenciales tiene este sector a la hora de abordar la RSE respecto al resto de sectores de actividad?

ALTER COMPANY: El sector de las TIC puede, y debe, tener un papel especialmente relevante en dos aspectos: el uso de las nuevas tecnologías en la mejora de aspectos sociales concretos y la reducción de la Brecha Digital que las nuevas tecnologías están abriendo entre sociedades con o sin recursos.

ATOS ORIGIN: La responsabilidad no es sólo acción social o colaboración con el tercer sector, no es tampoco rendición de cuentas o comunicación de responsabilidad, ni tampoco es una 'reacción' ante el creciente escrutinio de algunos públicos, ante la acción de activistas que en otros sectores han obligado a las compañías a ser responsables. Para el sector TIC, la responsabilidad es algo imbricado en el propio negocio donde innovación, visión y gestión del conocimiento impulsan a unas empresas que tienen el deber de estar a la vanguardia del desempeño sostenible económico, social y medioambiental.

CIES: Las empresas que actúan en actividades relacionadas con las TIC se caracterizan por ser un proveedor clave para todas las organizaciones, privadas y públicas. El buen comportamiento de estas empresas, que significa hacer las

EMPRESAS

► cosas bien para los intereses de todos los stakeholders, facilita que el resto de las organizaciones, ya sean privadas, o bien públicas, puedan también hacer las cosas de forma óptima.

CIU: La propia evolución de los medios vía Internet puede permitir generar una mayor transparencia, control, debate, información, y capacidad de que el ciudadano pueda tener elementos suficientes para tomar decisiones importantes en esta materia... Una revolución pendiente que tenemos es ver cómo las TIC pueden mejorar las políticas públicas asociadas a la salud, a los servicios, a la atención de las personas mayores... El día en que se produzca una apuesta fuerte por esas posibilidades, las políticas de la sociedad civil en esta materia darán un salto muy significativo.

COMPUTING ESPAÑA: Es un sector que, a pesar de su evidente retraso en este sentido, comienza a adquirir mayor conciencia, principalmente mediante las acciones que está impulsando la administración para fomentar la Sociedad de la Información. Se podrían mencionar proyectos en torno a la Sanidad online, la e-educación o iniciativas reseñables como es el DNI electrónico y la informatización de entidades como el Ministerio de Hacienda.

FUNDACIÓN BIP BIP: Respecto al área de la acción social dentro de la RSE, todavía es muy escasa en España en la mayoría de los casos, en parte, porque todavía la opinión pública no está suficientemente sensibilizada sobre las repercusiones que la Brecha Digital tiene en los no conectados y especialmente en los colectivos más vulnerables.

FUNDACIÓN ESPLAI: Trabajan en ámbitos cuya característica fundamental es la innovación, la investigación y la rapidez con la que desarrollan nuevos productos. En muchas ocasiones, sus productos se adelantan a las necesidades sociales. Por estos motivos, a la hora de abordar la RSE deben tener en cuenta que pueden aportar conocimientos en nuevas materias de

interés para la sociedad y en las que aún las asociaciones y proyectos sociales no hayan adquirido las suficientes competencias.

FUNREDES: Las TIC representan un sector transversal que afecta de manera profunda y duradera a todos los sectores de la actividad humana; no sólo porque es una herramienta de productividad, eficacia, supresión de la distancia y cambio de los roles de intermediadores, sino porque acompaña cambios de sociedades profundos por los cuales la comunicación en red (que implica la colaboración) y el conocimiento son los ingredientes más importantes.

IPADE: Es un sector que tiene mucha facilidad para desarrollar distintas estrategias en función de los grupos de interés a los que se dirige. Tiene un potencial muy grande para desarrollar la implantación de políticas de RSE hacia clientes o consumidores de productos. También está desarrollando una gran labor de colaboración con universidades, trabajando por el acceso a las tecnologías de la información, o con las personas que no tienen facilidad para acceder a este tipo de tecnología. Es más fácil abordar los distintos grados de implantación de las políticas de RSE cuando se han identificado los distintos stakeholders. Este sector tiene más posibilidades que otros de controlar el en-

torno y los grupos con los que se relaciona.

HP: Debido a la, cada vez más presente, inclusión de la tecnología en nuestra vida diaria, el sector de las Tecnologías de la Información tiene que cuidar especialmente la RSC, con el fin de ofrecer al cliente un servicio integral, buen gobierno y ética corporativa a los empleados, a la vez que reducir el impacto medioambiental de los productos que ofrecemos. Por otro lado, es evidente que el papel que el sector tiene frente a la reducción de la Brecha Digital, nos convierte en creadores de nuevas oportunidades para los 'excluidos digitales', para la aceptación, adaptación, y prescripción de las nuevas tecnologías, a través de la formación, adquisición y utilización de las mismas.

PSOE: Su responsabilidad con la ciudadanía es mayor en la medida en que son proveedores de un servicio que resulta fundamental en muchos aspectos esenciales del ser ciudadano; como por ejemplo el acceso a las tecnologías, las posibilidades de conexión de determinadas poblaciones desfavorecidas en términos económicos o sociales -o geográficos- y la importancia de que el acceso a las tecnologías de la información puede tener como elemento de igualdad de oportunidades ante la vida, dado el problema de lo que se llama la



FRANCISCO AGUADERO,
director de la
FUNDACIÓN 3M

"Estoy convencido de que la RSC será, y de hecho ya es, un elemento clave para plantear una competencia mejor"

ALEJANDRO BORGES,
dep. Relaciones Corporativas de
MICROSOFT IBERICA

"El papel de la RSE en el empresariado español no es patrimonio de un sector, sino que debe consolidarse en paralelo en el mundo de la empresa"



SOLANGE CUMMINS,
directora de
Comunicación de
NOKIA

"Debemos dirigir nuestros negocios reconociendo el impacto y la relación con la sociedad y tomándonos de forma muy seria"



ALBERTO ANDREU,
subdirector general de
Reputación, Marca y RSC
de **TELEFÓNICA**

"A veces se culpa a las organizaciones de no satisfacer determinadas demandas sociales, que no son responsabilidad directa de la empresa"

JESÚS GUIJARRO,
director de Responsabilidad Corporativa de
FRANCE TELECOM

"Las Nuevas Tecnologías pueden y deben convertirse en herramientas de integración y de e-inclusión de colectivos"

HEWLETT PACKARD

"Nuestro sector se implica a la hora de comunicar la importancia de lo esencial que es la integración y alineación de la RSC en los planes de las compañías"



BEATRIZ SÁNCHEZ,
gerente de Desarrollo
Corporativo y Marketing de
INDRA

"Quizás el papel más relevante que está jugando la tecnología es en el impulso de la transparencia informativa"

UNA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN RESPONSABLE

Por sus características diferenciales, el sector puede desempeñar un importante papel en el seno de la sociedad, de producirse una firme apuesta por la RSE.

- Mejora de aspectos sociales concretos y reducción de la Brecha Digital que las mismas tecnologías están abriendo. Campos en los que -y según los expertos- los ciudadanos deben exigir mejoras.
- Según algunos especialistas, la propia innovación, visión y gestión del conocimiento -intrínsecas al propio sector- impulsan a las compañías a liderar el desarrollo económico, social y medioambiental.
- Dadas sus particularidades, el sector de las TIC disfruta de múltiples ventajas respecto a otros a la hora de implantar políticas de RSE hacia sus distintos stakeholders.
- Parte, también, con la ventaja de aplicar en sus propias organizaciones los avances tecnológicos que oferta al resto de sectores.



JOSÉ MANUEL SEIDES,
manager de
Responsabilidad
Corporativa de
VODAFONE

"El principal reto es cómo puede contribuir a que no se produzca la denominada Brecha Digital"

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



**AMBROSIO
RODRÍGUEZ,**
director de
COMPUTING ESPAÑA

"Nos encontramos todavía en un sector con escasos recursos dedicados a investigación, desarrollo e innovación, y que es utilizado con fines eminentemente de operatividad y productividad empresarial"

MONTSE FERNÁNDEZ,
directora de DATA TI

"El sector acaba de pasar una crisis muy importante e intenta transmitir el mensaje de que, para innovar y avanzar, las tecnologías de la información son fundamentales"



ROSA BALSERA,
redactora de
TRÁMITE
PARLAMENTARIO

"El reto es conseguir que la RSE no sea una moda e intentar desarrollar y establecer más políticas sociales"

ONG / FUNDACIONES



MAY ESCOBAR,
directora general de
FUNDACIÓN BIP BIP

"En muchas empresas la RSE todavía no forma parte de la estrategia de la organización, pero se ha avanzado más que en otros sectores"

MARISOL GARCÍA,
coordinadora Programas Voluntariado y
Empresa de la FUNDACIÓN CHANDRA

"El reto es considerar el diálogo con los distintos grupos de interés como una oportunidad para el desarrollo y no como una amenaza"



XEMA GIL,
director general de la
FUNDACIÓN ESPLAI

"El sector debe tener en cuenta que puede aportar conocimientos en nuevas materias de interés para la sociedad"

¿Cuál debe ser el papel de los protagonistas de las TIC y qué

A) EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS TIC

FUNDACIÓN BIP BIP: Exigir a sus proveedores en países menos desarrollados el respeto a los derechos de sus trabajadores y la mejora en la generación de residuos. También pueden aumentar la velocidad con la que se están haciendo responsables de la gestión de los mismos.

COMPUTING: Las empresas suministradoras tienen lagunas en I+D+i que deben ir subsanando en beneficio de todos.

NOKIA: Lo primero que las empresas deberían tener es un código de conducta por el que se garantiza que los empleados desempeñan su trabajo de acuerdo a normas éticas y legales que tienen en cuenta los derechos humanos, las prácticas en el lugar de trabajo y el medio ambiente, entre otros.

B) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS / REGULADORES

UNIVERSIDAD JAUME I: El papel de los estados y de las distintas administraciones públicas es clave. En primer lugar, como agentes dinamizadores en todo el proceso de promoción e implantación de un esquema eficaz para la gestión adecuada de la RSE, cuyos valores sean universalmente aceptados. Y, en segundo lugar, como agentes supervisores, estableciendo sistemas que garanticen la implantación real de las políticas y el cumplimiento de la regulación definida en el ámbito de la RSE.

CAP GEMINI: Deben regular, promover, favorecer y subvencionar las políticas de responsabilidad social.

MÉDICOS SIN FRONTERAS: Las administraciones públicas y reguladoras tienen la posibilidad de incen-

tivar a las empresas para que den importancia tanto filosófica y estratégica como presupuestaria a los aspectos sociales y medioambientales.

C) CLIENTES/INTERNAUTAS/CONSUMIDORES

FUNDACIÓN BIP BIP: Es la parte que más puede hacer por potenciar el buen hacer en las empresas, pueden contribuir realizando un consumo responsable, es decir, introduciendo la responsabilidad de la empresa como variable en su proceso de decisión de compra.

FUNDACIÓN IPADE: En las empresas vinculadas a las TI, normalmente, los 'tironeos de oreja' vienen por parte de los clientes. Si se hace un análisis en frío, la clave no viene tanto por temas medioambientales, política social de los trabajadores, proveedores o el resto de actores, sino que procede de los clientes.

D) MEDIOS DE COMUNICACIÓN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA: Deben mejorar la calidad de contenidos y su oferta formativa en valores sociales y medioambientales con especial atención a la infancia.

INDRA: El cometido de los medios de comunicación debe ser la divulgación de las tendencias y mejores prácticas en materia de Responsabilidad Corporativa, contribuyendo así, a su adopción por parte de las empresas.

E) EMPLEADOS/ORGANIZACIONES SINDICALES

3M: La RSC no es sólo cosa de la voluntad o actitud de la empresa como ente colectivo, lo es también de todos y cada uno de sus empleados, a la hora de lle-

▶ Brecha Digital. Estos elementos configuran un espacio de mayor sensibilidad hacia la RSE por el contacto con la ciudadanía que tienen estas empresas.

SAS: Este sector se diferencia del resto en que su principal aportación es la capacidad de generar conocimiento, algo que en ocasiones puede contribuir decisivamente al bienestar de la comunidad.

TELEFÓNICA: La clave para impulsar la Sociedad de la Información es hacer realidad la transformación de sus beneficios potenciales en beneficios reales para sus usuarios. Y, como motor de desarrollo social, las TIC contribuyen a la eliminación de las desigualdades sociales, a la democratización de las sociedades (voto electrónico, e-administración), a la generalización de los sistemas educativos, a la integración en sociedad de los colectivos menos favorecidos: personas mayores, discapacidad, mujeres en riesgo de exclusión social, entornos rurales, e-health.

TR PARLAMENTARIO: No hay diferencias abismales entre cualquier sector y el tecnológico. No se es más responsable por pertenecer a un sector u otro. La ética empresarial depende de la misma empresa. Las compañías tecnológicas suelen tener beneficios muy elevados, por lo tanto, sus políticas responsables son observadas minuciosamente por los gobiernos y por la sociedad.

UNIV. PONTIFICIA COMILLAS: Una de las principales particularidades que tiene es su propia capacitación especial para aplicar su propia tecnología a desarro-

llar la RS. Esta aplicación directa de la tecnología que ofrece a otros, en su propio sistema productivo puede tener como efecto una mejora significativa de las condiciones de trabajo de sus propios empleados, que resulta con toda seguridad más fácil de implantar que en otros sectores. Ahora bien, eso sólo parece estar sucediendo en las grandes empresas de servicios de este sector que, además, frecuentemente utilizan con fines publicitarios o promocionales, ya que las pequeñas pymes se limitan, en general, a subsistir.



aspectos son susceptibles de ser mejorados o potenciados?

var a cabo sus tareas en pro de un producto o servicio que se comporte como tal. Pero el empleado es también sujeto paciente, es decir, receptor de un determinado comportamiento responsable hacia él por parte de la empresa, el cual está amparado por los derechos humanos, de dignidad y como elemento básico que es para el desarrollo de la empresa en la que trabaja.

CC.OO.: En el ámbito de la empresa, la participación e implicación de los trabajadores es una condición imprescindible para garantizar la cadena de valor o la trazabilidad de la certificación social que es consustancial al modelo de RSC.

INDRA: Los empleados y organizaciones sindicales deben hacer uso de los canales de comunicación con la empresa para mostrar su opinión y proponer nuevas áreas de mejora en RC.

SAS: Las políticas de RSC deben ser asimiladas por todas las personas que forman parte de la compañía, por eso, uno de los objetivos más importantes para nosotros es que nuestros empleados se impliquen en las iniciativas que llevamos a cabo.

UGT: Es fundamental que los empleados que practiquen el teletrabajo no se sientan discriminados con relación a los trabajadores comparables de la empresa. La participación de los sindicatos es fundamental para controlar esos temas. Debe ser siempre un acuerdo voluntario y reversible.

F) ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS

UNIVERSIDAD DE GRANADA: En el marco de negocio de las TIC el papel de los sindicatos ha disminuido mucho (salvo en las empresas públicas), de modo que el gran

interlocutor para obtener legitimidad social son las ONG. En este punto las empresas se juegan su credibilidad, y es necesario un esfuerzo de cooperación sincera por ambas partes: las ONG deben aceptar y aprender de la capacidad de gestión de las empresas, y éstas deben aprovechar la legitimidad que les proporciona la cooperación con ONG, su conocimiento y su cercanía a los problemas sociales y medioambientales.

ALTER COMPANY: Las entidades no lucrativas deben invitar y atraer a las TIC guiándolas en el terreno social y en la forma de aplicar las nuevas tecnologías en pro de un beneficio global. Las organizaciones no gubernamentales tienen el conocimiento, las TIC las herramientas.

G) ENSEÑANZA

(UNIVERSIDADES, ESCUELAS DE NEGOCIOS, ...)

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA: Mejorar la inversión en investigación y el control de calidad de la docencia, innovar en metodologías formativas y hacerse accesibles al mayor número de población.

FUNDACIÓN CHANDRA: Realización de estudios para evaluar el avance de la sociedad de la información, escogiendo indicadores que midan no sólo la infraestructura sino indicadores de transformación social.

UNIVERSIDAD JAUME I: Las universidades y escuelas de negocio tienen que trabajar desde una doble perspectiva. Por una parte, contribuir en la formación de personal, bien sea bajo demanda o con programas generales. Además, las universidades deben desarrollar modelos que incentiven este tipo de acciones, desarrollando estudios de más largo alcance.

3) Dentro de los diferentes aspectos que componen la RSE, ¿por cuáles considera que más está apostando el sector de las TIC y por qué?

ATOS ORIGIN: Las empresas de TI están esforzándose en aumentar el ahorro energético en el diseño y producción de soluciones, se hace un trabajo en la reducción de la contaminación en la elaboración de materiales electrónicos y se está disminuyendo la generación de residuos. También se está tratando de rebajar la utilización de materias primas, se re-

duce paulatinamente el consumo de electricidad... De igual manera, las TIC son de alto impacto social en el sentido de que muchas de ellas facilitan la vida para personas con discapacidades o, en general, tienen un favorable efecto en problemas tan variados y complejos como la movilidad en las ciudades.

CC.OO.: Los programas contemplan principalmente el entorno del mercado y el factor social, dejando de lado aspectos parcialmente cubiertos en el ámbito medioambiental. El resto de entornos (calidad de trabajo) no entran en los planes de actuación, remitiéndolo a otros foros diferentes o siendo obviados en su mayoría.

CIES: Está incidiendo de manera muy contundente en los tres ámbitos: económico, social y medioambiental. En el campo económico, la posibilidad de poder facilitar que proveedores que están en países en proceso de desarrollo puedan realizar negocios con empresas ubicadas en países desarrollados está facilitando la incorporación de nuevos territorios al desarrollo económico. Las TIC son un importantísimo instrumento de globalización y de creación de riqueza. Irlanda e India son dos países muy distintos, pero los dos han basado su fuerte crecimiento económico en la potenciación en sus territorios de oferta de servicios relacionados con las TIC.

DATA TI: Están apostando más por la responsabilidad en el ámbito del medio ambiente que en cualquier otra materia. Sin embargo, en el resto de campos,

ONG / FUNDACIONES



DANIEL PIMIENTA,
director de
FUNREDES

"Las TIC tienen un rol excepcional de catalizador de los cambios que son requeridos"



CECILIA CARBALLO,
directora ejecutiva de la
FUNDACIÓN IPADE

"El sector tiene un potencial grandísimo para desarrollar la implantación de políticas de RSE hacia clientes o consumidores de productos"



PEDRO DOMÍNGUEZ,
responsable Web de
MÉDICOS SIN FRONTERAS

"Hay una apertura hacia los temas sociales y medioambientales, aunque se tiende a apostar más por los que tienen un componente mediático fuerte"

PARTIDOS POLÍTICOS



CARLES CAMPUZANO,
diputado de
CIU

"Las TIC deben trabajar en la mejora de la eficacia del modelo de estado del bienestar"



MIGUEL BARRACHINA,
diputado del
PP

"Las nuevas tecnologías pueden convertirse en un gran corrector de desigualdades"



RAMÓN JAUREGUI,
diputado de
PSOE

"La responsabilidad del sector con la ciudadanía es mayor en la medida en que son proveedores de un servicio que resulta fundamental"

PROVEEDORES



ORIOLE RENART,
director de
ALTER COMPANY

"Como agentes de cambio, las TIC deben entender y asumir su importante misión dentro del desarrollo de la RSE"

PROVEEDORES



DIEGO PAVIA,
director general de
ATOS ORIGIN

"Las empresas del sector han sido de las primeras en incluir la RSE en su gestión al hilo de la innovación que nuestro propio sector promueve"



FERNANDO RELINQUE,
vicepresidente de Recursos
Humanos y Comunicación
de **CAPGEMINI ESPAÑA**

"Se está apostando más por los aspectos sociales, así, la conciliación entre la vida laboral y familiar es cada vez más un reto para las empresas del sector"



SILVIA URARTE,
directora general de
CONÉTICA

"El sector de las TIC tiene la posibilidad de abordar la RSE de una forma creativa y de aportar, luego, su conocimiento al resto de sectores"



RAMÓN GIMENO,
Marketing Manager
de **SAS ESPAÑA**

"La dimensión multinacional de la mayoría de las compañías del sector y la evolución de esta tendencia en otros países hacen que este tipo de políticas estén más desarrolladas"

BLANCA ALCANDA,
directora general de **TECHNOSITE**

"Es importante que el empresariado español del sector TIC desarrolle una estrategia compatible con los valores sociales"

SINDICATOS



CARLOS SÁNCHEZ,
secretario de Acción
Sindical de
CCOO

"Contemplan el entorno del mercado y el social, dejando sin cubrir algunos aspectos medioambientales"

JULIA REQUEJO,
Gabinete Técnico Conf. de **UGT**

"Es fundamental que los empleados que practiquen el teletrabajo no se sientan discriminados"

cuando ha habido grandes catástrofes de tipo humanitario, por ejemplo, el sector también se ha movido de forma bastante rápida; algunos han intentado sacar una rentabilidad económica, pero ha habido gente que ha apostado y que ha puesto medios, y a la que no le ha importado implicarse en este tema.

FRANCE TELECOM: Se cuida de forma especial el impacto medioambiental de las emisiones radioeléctricas, así como el impacto paisajístico de las antenas, el reciclaje de terminales.... En lo que hace referencia a la Responsabilidad Social, la lucha contra los diferentes tipos de Brecha Digital es una de las claves para todos las empresas del sector, por ello los proyectos de alfabetización digital en diversos colectivos son, en gran medida, las acciones sociales que se desarrollan.

FUNDACIÓN BIP BIP: Un aspecto que se está desarrollando bastante es el medioambiental, con la aplicación de la directiva europea sobre gestión de residuos eléctricos y electrónicos. Además, hay varias multinacionales que desarrollan programas educativos como forma de aprovechar el talento de los empleados de la organización a través de programas de voluntariado corporativo. El enorme movimiento ciudadano que se produce ante las grandes catástrofes y la repercusión mediática de estos acontecimientos, se materializa en ayudas humanitarias desde todo tipo de empresas y, por supuesto, las del sector tecnológico. Además les suelen preocupar las medidas de fomento de la accesibilidad, existen terminales móviles o software adaptado, webs accesibles...

FUNDACIÓN CHANDRA: Económicos, principalmente. El aspecto social se trata, sobre todo, en la medida que pueda afectar de forma negativa a sus resultados económicos o como una cuestión de mejora de imagen.

HP: No nos podemos permitir desatender absolutamente ningún aspecto de los que componen la RSC; trabajamos activamente para, no sólo cumplir con los mini-

FOCOS DE ATENCIÓN DEL SECTOR

Respecto a los aspectos de la RSE por los que más está apostando el sector, hay disparidad de opiniones:

- Mientras para algunas fuentes el sector está protagonizando una clara apuesta por la RSE en los tres ámbitos: económico, social y medioambiental; para otras su acción se está centrando, sobre todo, en el terreno de lo económico y lo social, dejando en un segundo plano su actuación respecto al impacto de su actividad en el medio ambiente.
- Si bien es cierto que los entrevistados aseguran que se están produciendo cambios sustanciales en los tres ámbitos, también se advierte sobre una inclinación del sector a invertir más recursos en las acciones con mayor repercusión mediática.

mos legales exigidos, sino desarrollar diferentes programas que superen las expectativas de nuestros clientes, stakeholders, y las nuestras propias.

MÉDICOS SIN FRONTERAS: Apreciamos un cambio de filosofía en el sector de las TIC y hemos visto algunas acciones en los últimos años en este sentido. La mayor parte de ellas tienen muy claro que hay que echar una mano y están apostando sobre todo por los aspectos económicos. Hay una apertura hacia temas sociales y medioambientales, si bien es cierto que se tiende a apostar más por los que tienen un componente mediático fuerte, y ofrecen mejor visibilidad e imagen para la empresa.

MICROSOFT: Hay un consenso importante a la hora de permitir el acceso universal a las TIC y de dotar de las herramientas necesarias a todos los segmentos de población social y de diferentes niveles empresariales por tamaño y situación geográfica.

TECHNOSITE: Con la información de la que disponemos parece que se está apostando sobre todo por aspectos económicos y sociales; probablemente porque es donde resulta más fácil interactuar, los aspectos medioambientales están más alejados de su actividad. Otros sectores como, por ejemplo, el de *utility* aboga más por el medioambiental.

TELEFÓNICA: Tanto los aspectos económicos, sociales y medioambientales se incluyen con el mismo grado de importancia dentro de estos tres ámbitos de actuación.

TR. PARLAMENTARIO: Es un sector muy observado por los agentes sociales y, por ello, apuesta por todos los ámbitos. Dentro de los mismos, los aspectos sociales y medioambientales son los más relevantes para el sector, y coinciden con los aspectos que más preocupan a la sociedad.

UNIV. FRANCISCO DE VITORIA: Sobre todo por los medioambientales, debido a su impacto en el negocio. Hay que destacar también la aplicación de las nuevas tecnologías al apoyo a las personas con discapacidad.

UNIV. PONTIFICIA COMILLAS: Cualquier cambio tecnológico provoca alguna alteración o modificación en el ámbito del ciudadano, especialmente cuando esta tecnología tiene un componente im-

Los retos más inmediatos se basan en una mayor implicación con la sociedad y en la minimización de los impactos medioambientales



► portante social, económico y medioambiental. En este sentido, es difícil cuantificar en qué aspectos las TIC invierten más pero, tomando como base el factor humano, podemos decir que en los aspectos organizacionales y sociales, las TIC presentan quizá una mayor inversión. Aquí estarían por ejemplo la penetración de Internet, la integración de grupos sociales y los cambios tecnológicos para la difusión de servicios a un mayor número de individuos. Otros aspectos como los éticos, sociológicos o medioambientales, parecerían estar más abandonados en este sector.

VODAFONE: En el sector de las TIC se están abordando los tres aspectos de la RSE (económico, social y medioambiental) de una forma equilibrada. En el económico, se está dedicando especial atención a los temas de buen gobierno, ética y transparencia; mientras que en

los temas sociales, el sector está centrado en cómo aprovechar las ventajas de productos y servicios del sector tanto para mejorar la calidad de vida e integración sociolaboral de aquellos colectivos más vulnerables. En cuanto al aspecto medioambiental, se está centrando en cómo puede contribuir a la reducción del cambio climático y en reducir el impacto medioambiental asociado a la generación de residuos, destacando iniciativas orientadas tanto a la reutilización de esos equipos como, también, a su reciclado.

4) ¿Cuáles son los otros retos de futuro del sector de las TIC en materia de RSE?

3M: La RSC es una vía fundamental para avanzar hacia un nuevo modelo de empresa en una sociedad global y un mecanismo importante para andar por el camino de una economía basada en los valo-

res, donde el lucro es un elemento esencial, pero no el único motor que puede impulsar el desarrollo económico. Estoy convencido de que la RSC será, ya es de hecho, un elemento clave para plantear una competencia mejor.

CAP GEMINI: Fomentar la flexibilidad horaria y promover el teletrabajo dotándolo de las condiciones e infraestructuras necesarias para que sea mejor considerado social y laboralmente y no sea visto como una merma en las condiciones de trabajo sino como una ampliación de la flexibilidad laboral.

CONÉTICA: El gran reto consiste en poder medir los intangibles, como la motivación, la implicación de las personas, el grado de satisfacción de los stakeholders, etc. Si las organizaciones tuvieran las herramientas adecuadas para poder medir la rentabilidad de la RSE, habría muchas más que apostarían por esta forma de gestión. Las TIC debe esforzarse por aportar herramientas que hagan posible la medición de los intangibles.

FUNDACIÓN ESPLAI: Algunos de estos retos pueden asumir que la RSE es un ámbito diferenciado del cumplimiento de las legislaciones vigentes, tanto en materia laboral, como medioambiental, etc; mejorar el conocimiento sobre cuáles son las necesidades reales de la sociedad en la que están presentes; mejorar el conocimiento del resto de actores que intervienen en la sociedad y que no son sólo empresas y administraciones públicas, es decir, acercarse a las organizaciones del Tercer Sector; o construir relaciones 'de igual a igual' con organizaciones no lucrativas, de la misma manera que se trabaja en colaboración con otras empresas o con las administraciones públicas.

INDRA: Los retos que se nos presentan a las empresas en materia de Responsabilidad Corporativa son continuar avanzando en la mejora de las relaciones con los distintos grupos de interés, mediante la consolidación de la Responsabilidad Corporativa en la cultura empresarial, su difusión a todos los niveles organizativos y su integra-

ción total en todas las actuaciones de la empresa.

MICROSOFT: En un mundo como el que nos ha tocado vivir, el mundo globalizado contemporáneo, las tecnologías de la información y la comunicación deben aportar la facilidad de acceder a todas las oportunidades disponibles para poder mejorar la productividad, la competitividad, generar riqueza y consolidar el bienestar social; y todo ello de manera amigable para cualquier ciudadano.

TECHNOSITE: Las empresas de tecnología deben asumir que cuando diseñan sus productos tienen que tener en cuenta la diversidad humana bajo el concepto de 'Diseño para Todos'. De esta manera, se podrá contribuir desde el sector al desarrollo de la sociedad, sin ningún tipo de exclusión y sin barreras. Ésto no sólo será beneficioso para la sociedad en su totalidad sino también para sus propios intereses al incrementar el número de usuarios.

UNIV. JAUME I: Los retos más inmediatos se basan en una mayor implicación con la sociedad a la que pertenecen y en la minimización de los impactos ambientales a lo largo de toda la cadena de valor.

Las nuevas tecnologías como son, por ejemplo, el teletrabajo, la videoconferencia, la formación online, la integración de las personas con algún tipo de discapacidad, el telecontrol de equipos industriales, entre otros, hacen posible una sociedad en la que todo el mundo puede tener acceso a la información en cualquier momento, desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo.

VODAFONE: Tal vez el principal reto es cómo puede contribuir a que no se produzca la denominada Brecha Digital, tanto dentro del mundo desarrollado (logrando que los que están excluidos del uso de las tecnologías de la información y la comunicación puedan hacer uso de sus productos y servicios), como, por supuesto, en los países en vías de desarrollo (poniendo a su disposición los diferentes productos y servicios a precios que resulten asequibles). ●

LOS RETOS DE FUTURO PARA LAS TIC

Estos son algunos de los retos que afronta el sector:

- Contribuir al fomento de la flexibilidad horaria y a la implantación de fórmulas como la del teletrabajo es uno de los retos para las TIC en el ámbito sociolaboral.
- Aportar herramientas que permitan medir los intangibles como la motivación, la implicación de las personas o el grado de satisfacción de los distintos stakeholders.
- La mayoría de compañías ya están trabajando para la identificación de los distintos grupos de interés y el siguiente paso será desarrollar políticas adhoc para promover su participación.
- La minimización de los impactos medioambientales que se derivan de su actividad es otro de sus objetivos a medio plazo.