



Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad
**Cuaderno Red de
Cátedras Telefónica**

TIC Y RSC III

Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: Buenas prácticas responsables en el sector TIC

**Cátedra Telefónica de la Universidad Nacional de Educación a
Distancia**

Paloma Lemonche
Marta De la Cuesta González
Noviembre 2010

Biografía



Paloma Lemonche

Paloma Lemonche es Ingeniera Superior de Telecomunicación (UPM, 1984) y Máster en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (UNED-UJI, 2009). Ha trabajado durante 24 años en el sector de las telecomunicaciones, con diferentes roles y responsabilidades en la universidad, la industria y la operación de servicios. En 2006 inició su carrera en el mundo de la RSC, primero en BT España, y como consultora e investigadora independiente desde 2008. Ha sido miembro del Comité de RSC y Coordinadora de Voluntariado Corporativo en BT España, y miembro del equipo internacional de RSC en la Gestión de Compras del Grupo BT. Ha sido investigadora en el Observatorio de la RSC y profesora de RSC en cursos de postgrado. Es fundadora y coordinadora de la red profesional de consultoría ACCIÓN49, especializada en las relaciones de la empresa con la sociedad. Paloma es además coordinadora del Grupo de RSC de la ONG Ingeniería sin Fronteras (ISF ApD), y asesora de AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras) en materia de Sostenibilidad y RSC.



Marta De la Cuesta González

Coordinadora de la Cátedra Telefónica en la UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad. Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid (CUNEF). Doctora en Ciencias Económicas por la UNED. Profesora titular de Economía Aplicada de la UNED. Vicerrectora de Planificación y Asuntos Económicos de la UNED desde diciembre de 2005 hasta julio de 2009. Coordinadora del Master oficial en Sostenibilidad y RSC de la UNED-Jaume I. Dirige e imparte docencia en cursos de doctorado y postgrado sobre inversión socialmente responsable, cooperación al desarrollo, gestión de entidades no lucrativas responsabilidad social corporativa y microfinanzas (UNED). Ha publicado varios artículos y trabajos sobre el sector bancario, el sector financiero y el desarrollo, las inversiones socialmente responsables y la responsabilidad social de la empresa. Vocal experto del Consejo Estatal de RSE dependiente del Ministerio de Trabajo. Ha sido vicepresidenta de Economistas sin Fronteras y promotora y vicepresidenta del observatorio de la RSC. Colabora con ambas organizaciones en promover y fomentar las inversiones éticas y la RSC en España participando activamente en grupos de trabajo y comisiones nacionales e internacionales sobre estos temas.

Índice

Contenido	Página
1. Introducción	4
2. Buenas prácticas responsables en el sector de las TIC	4
3. Fuentes de Referencia	11

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

1. Introducción

Para comprender el alcance y los impactos – positivos y negativos – de las TIC en la economía, la sociedad y el medio ambiente es necesario adentrarse en el concepto y ámbito de lo que abarca el mundo de las TIC y sus múltiples facetas. Conocer la cadena de valor TIC ayuda a entender las diferentes responsabilidades de los agentes económicos implicados en actividades TIC, desde el diseño, producción y comercialización de los productos y servicios hasta la presentación de contenidos al usuario final.

Esta primera serie de cuadernos de la Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad tiene como propósito mostrar de forma sencilla la complejidad del “sector TIC”, identificar los principales impactos de sus actividades y las diferentes responsabilidades de sus agentes, ilustrar buenas prácticas de gestión responsable en las diversas etapas de la cadena de valor, y contribuir a aclarar muchos conceptos que suelen quedar confusos al buscar las relaciones entre TIC y RSC. Este tercer cuaderno de la serie nos muestra iniciativas que forman parte de una gestión responsable de las TIC.

2. Buenas prácticas responsables en las TIC

Actor	Reto social	Iniciativa
Fabricante de equipos	Gestión responsable de la cadena de suministro	Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC)



La Coalición por la Ciudadanía de la Industria Electrónica (EICC) es una iniciativa dirigida a las empresas del sector electrónico, con el objetivo de mejorar su eficiencia y responsabilidad social a través de sus cadenas globales de suministro. Se rige por su Código de Conducta¹, que debe ser adoptado por las compañías participantes.

Está abierta a todas las empresas del sector electrónico, tanto los fabricantes de equipos como las empresas de servicios de fabricación electrónica y los fabricantes de diseños originales, entre los que se incluye la mano de obra contratada para diseñar, comercializar, fabricar y/o suministrar bienes y servicios utilizados en la producción de productos electrónicos. El Código puede ser adoptado de forma voluntaria

¹ <http://www.eicc.info/EICC%20CODE.htm>

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

por cualquier empresa del sector electrónico y posteriormente aplicado a su cadena de suministro y subcontratistas. EICC pretende garantizar que las condiciones laborales de la cadena de suministro de la industria electrónica sean seguras, que los trabajadores reciban un trato respetuoso y digno, y que los procesos industriales protejan el medio ambiente.

Para ello, se apoya en los principales estándares mundiales en la materia:

- Mano de obra: Declaración Universal de los Derechos Humanos, SA8000, ETI.
- Salud y seguridad: OHSAS 18001 y Directrices de Salud y Seguridad de la OIT.
- Medio ambiente: ISO 14001 y EMAS.
- Otros: Directrices OCDE, Pacto Mundial, Convención de la ONU contra la corrupción.

Actor	Reto social	Iniciativa
Fabricante de equipos	Comunicación en emergencias	Ericsson Response

Bajo el lema “Donde hay una necesidad humana de comunicar, allí está Ericsson”, el programa “**Ericsson Response**” es una iniciativa de acción social empresarial dirigida hacia el desarrollo de una respuesta rápida y eficaz al sufrimiento humano ocasionado por catástrofes naturales y emergencias complejas. Esta iniciativa formaliza el compromiso de la compañía con este asunto, sobre la base del conocimiento y experiencia adquiridos a lo largo de prácticamente 100 años prestando eficazmente respuesta a desastres en todo el mundo mediante el uso de las TIC.

En este programa, Ericsson colabora con la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH) de la ONU, UNICEF, el Programa Mundial de Alimentos (PMA) y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Asimismo, otras empresas colaboran con el programa y contribuyen a fomentar el diálogo con clientes locales y con otras entidades que podrían aportar importantes contribuciones a la iniciativa. El programa se articula a través de tres ejes fundamentales:

ACCIÓN	<p>Cuando ocurre una catástrofe, proporciona los equipos de telecomunicaciones, la experiencia y las personas necesarias para ponerlos al servicio de las organizaciones de ayuda humanitaria.</p> <p>Los voluntarios colaboran en evaluaciones sobre el terreno, en operaciones de ayuda humanitaria o en puesta en servicio de equipos.</p>
--------	---

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

<p>INVESTIGACIÓN</p>	<p>Su “Grupo de Referencia Técnica” formado por personas capacitadas técnicamente de todos los departamentos de la empresa, identifica necesidades y desarrolla propuestas técnicas y aplicaciones para mejorar la respuesta ante las catástrofes.</p>
<p>CONCIENCIACIÓN</p>	<p>Contribuye activamente al Pacto Mundial de Naciones Unidas, promoviendo la implicación de otras empresas en la preparación y respuesta ante catástrofes.</p> <p>El despliegue global de Ericsson permite la distribución de recursos rápida y eficaz en las áreas afectadas por catástrofes.</p>

Actor	Reto social	Iniciativa
<p>Desarrollador de contenidos</p>	<p>Protección de la infancia</p>	<p>Internet en familia</p>

“Internet en Familia”² es un programa de formación en contenidos y servicios seguros, dirigida al menor y su entorno más cercano, especialmente la familia. La Fundación Cibervoluntarios³ y Telefónica son los impulsores de este programa.

Los objetivos de “Internet en Familia” son:

- Sensibilizar, informar y formar a través de charlas y talleres presenciales a niños y adolescentes y a su entorno más cercano (padres, tíos, abuelos, profesores...).
- Aunar y acercar políticas, recursos, servicios y contenidos en este ámbito (especialmente de Administraciones y empresas) con las necesidades de los beneficiarios del programa.



² <http://www.internetenfamilia.org>

³ <http://www.cibervoluntarios.org>

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

- Difundir y fomentar usos, contenidos, aplicaciones y servicios tecnológicos que garanticen una navegación segura, dando voz a expertos y a los propios implicados, especialmente los niños y adolescentes.
- Ofrecer información y contenidos sobre seguridad actualizados, sencillos y útiles, que sean comprensibles para toda la familia.
- Fomentar que los menores saquen el máximo provecho a la tecnología.
- Ser en un referente familiar para dudas básicas de Internet, especialmente en el ámbito de seguridad en la red.
- Paliar la brecha digital entre los menores.

Estos objetivos se consiguen utilizando los recursos de centros existentes, cercanos y de referencia a los beneficiarios del programa como son los centros educativos, ofreciendo apoyo continuo, tanto a nivel presencial como online, y promoviendo el voluntariado tecnológico – el que ofrecen los *cibervoluntarios* – especialmente en centros educativos, asociación de padres y madres de alumnos, y empresas, para garantizar la expansión y continuidad del programa.

Actor	Reto social	Iniciativa
Operador de red	Alcance del servicio en zonas excluidas (servicio universal)	IntegraMe (Telefónica Perú)

IntegraMe⁴ es un programa del Grupo Telefónica basado en el establecimiento de Alianzas Público-Privadas para el Desarrollo de servicios de telecomunicación en áreas rurales y de preferente interés social, que sirvan como herramienta para el crecimiento económico y social de estas áreas.

IntegraMe se inició en marzo de 2006 a partir de un análisis de necesidades realizado por Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles respecto a las alternativas con que se contaba para cubrir la brecha de acceso a los servicios de telecomunicación en las zonas menos favorecidas del país. Como resultado de este análisis se consideró que no bastaba el esfuerzo de la empresa privada para dar acceso a las telecomunicaciones en las comunidades rurales.

⁴ http://www.movistar.com.pe/Archivos/Nuestra%20Empresa/1310/que_es_integrarme.htm

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

Por ello, IntegraMe conjuga los intereses de los Gobiernos locales y regionales, el sector privado y la comunidad en un proyecto que busca mejorar la calidad de vida de las comunidades en las cuales es implementado, a través del acceso a servicios integrales de telecomunicación como son la telefonía pública inalámbrica, la telefonía móvil, la telefonía fija inalámbrica y el acceso a internet.

Entre otros importantes reconocimientos, el programa IntegraMe ha sido reconocido como una práctica altamente recomendada para el desarrollo de los Objetivos del Milenio, por el "World Business and Development Awards 2008", organizado por las Naciones Unidas con el auspicio del Financial Times y la Universidad de Harvard.



Siguiendo con esta política de fomento del acceso universal a los servicios de telecomunicación con el apoyo de las Administraciones Públicas, Telefónica Perú se encuentra actualmente trabajando en el Proyecto BAS (Proyecto de Banda Ancha para localidades aisladas), proyecto en el que gestiona una parte significativa. Este proyecto dará acceso a internet, telefonía fija y/o pública, beneficiando a más de 1,7 millones de personas. El proyecto BAS se financia a través del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú.

Actor	Reto social	Iniciativa
Proveedor de servicios	Accesibilidad	Proyecto In-TIC (Fundación Orange)



El Proyecto In-TIC (Integración de las TIC en los colectivos de personas con discapacidad) de la Fundación Orange y el Centro de Informática Médica y Diagnóstico Radiológico de la Universidad de A Coruña, posibilita que personas con diversidad funcional puedan mejorar su autonomía personal y la usabilidad del ordenador, gracias a un sistema de apoyo que permite personalizar el uso de todas las funcionalidades y programas.

Cuaderno Red de Cátedras Telefónica

TIC y RSC III. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: buenas prácticas responsables en el sector TIC

Mediante la creación y configuración de teclados virtuales es posible que personas con diversidad funcional (física, cognitiva o sensorial) puedan utilizar el ordenador, acceder a Internet, comunicarse, ejecutar aplicaciones específicas, juegos, etc. Este sistema también puede ser utilizado como comunicador tanto en ordenadores convencionales como portátiles, tablet-PCs y teléfonos móviles.

In-TIC proporciona un software compatible con Windows XP y Windows Vista, permitiendo adaptar estos entornos a las capacidades de cada usuario. Asimismo, se puede usar con la gran mayoría de productos de apoyo como ratones de soplido o pulso, por ejemplo, de manera que la persona con diversidad funcional sólo tiene que configurar el teclado virtual optimizando y personalizando sus programas o aplicaciones favoritas y sus funcionalidades (velocidad del teclado o del barrido, iconos colores, tamaño de la fuente, etc.).

El proyecto ha contado con el apoyo del Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y durante toda la fase de desarrollo e investigación se ha contado con la colaboración, para las diferentes pruebas, de ASPACE (Asociación de Padres de Niños con Parálisis Cerebral de A Coruña) y de la Cruz Roja de A Coruña. En la investigación también han colaborado Establecimientos Ortopédicos EORPIM, APGTO (Asociación Profesional Gallega de Terapeutas Ocupacionales) y APETO (Asociación Profesional Española de Terapeutas Ocupacionales).

El software In-TIC permite una personalización máxima de los teclados o interfaces creados, en función de las capacidades y prioridades de cada usuario. La interacción con el ordenador se ve además facilitada por la posibilidad de integrar diferentes ayudas técnicas o dispositivos de apoyo (hardware) como emuladores de ratón, pulsadores o pantallas táctiles, en combinación con el programa In-TIC.

Actor	Reto social	Iniciativa
Distribuidor	Retirada de aparatos obsoletos	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

La Directiva Europea de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos⁵ (**Waste Electrical and Electronic Equipment, WEEE**), 2002/96/CE, es una ley en vigor desde el 13 de agosto de 2005 en todo el ámbito de la Unión Europea. Pretende promover el reciclaje, la reutilización y la recuperación de los residuos de estos equipos para reducir la contaminación que producen. En España, esta directiva se transpuso al ordenamiento nacional mediante el Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre **Aparatos Eléctricos y Electrónicos y la gestión de sus Residuos (RAEE)**.

⁵ http://ec.europa.eu/environment/waste/weee/index_en.htm



La masiva proliferación mundial de equipos electrónicos ha tenido lugar sin que se desarrollasen al mismo ritmo estrategias seguras de actuación sobre los residuos que se generan cuando estos aparatos se quedan anticuados o llegan a ser simple chatarra. El resultado son montañas de basura tóxica que actúan degradando el medio ambiente y la salud pública. Con la WEEE se busca establecer una legislación para el tratamiento de estos residuos. La Directiva WEEE, en aplicación del principio «quien contamina paga», responsabiliza a los productores de asumir estos costes de gestión de los residuos generados, aunque ello suponga el pago de una tasa de reciclaje por parte del consumidor cuando adquiera el producto eléctrico o electrónico.

De acuerdo con la legislación, se distinguen distintos tipos de RAEE, de los cuales algunos son claramente residuos TIC, como equipos de informática y telecomunicaciones, aparatos electrónicos de consumo, e instrumentos de vigilancia o control.

El compromiso medioambiental asociado a los RAEE se extiende a lo largo de toda la cadena de valor: (1) El **Fabricante** debe fomentar la I+D+i para crear productos eficaces y eficientes desde el punto de vista medioambiental; (2) el **Distribuidor** puede colaborar como Centro de Recepción Temporal de forma voluntaria, a la vez que fomenta la comunicación y la difusión de información desde su posición clave en la cadena de valor; y (3) los **Profesionales Instaladores** tienen un papel esencial en la sensibilización del consumidor final, y en la recuperación de los residuos.

Los distribuidores de aparatos eléctricos y electrónicos, desde su posición estratégica, pueden encargarse de “decepcionar” temporalmente el residuo, es decir, aceptar la entrega de un producto viejo cuando venden uno nuevo de tipo equivalente o de igual función, sin coste para el último poseedor. El distribuidor los entregará luego al gestor designado por el productor que le abastece. Puesto que el distribuidor suele ser el último eslabón que existe entre el productor y el consumidor, es recomendable que facilite a éste la información que proceda de los productores sobre el reciclado y los sistemas de recogida y gestión.

Los distribuidores pueden manifestar una actitud reactiva o proactiva frente a la gestión de los residuos de los aparatos que ellos se encargan de distribuir y/o instalar. Un distribuidor responsable se encargará de ofrecer la recogida de aparatos desechados como un servicio añadido a sus clientes, facilitará el almacenamiento y clasificación intermedios de los residuos y colaborará de forma proactiva con los responsables públicos de la recogida y tratamiento de los residuos (lo que se denomina “logística inversa”), incorporando esta actividad en sus operaciones como parte de la gestión responsable de su negocio a favor de un desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera.

3. Fuentes de Referencia

- EU (2006): Libro Verde sobre la convergencia de los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación y tecnologías de la información y sobre sus consecuencias para la reglamentación. Comisión Europea.
- GeSI (2008): Smart 2020: Enabling the low carbon economy in the information age. The Climate Group, Global e-Sustainability Initiative.
- INE (2010): “Indicadores del sector TIC. Resultados provisionales. Año 2008”. Nota de prensa, 14 de junio de 2010. <http://www.ine.es/prensa/np598.pdf> (acceso 18 de junio de 2010)
- ISF (2005): Informe 1: Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo: Retos y Perspectivas. Madrid: Ingeniería Sin Fronteras.
- ISF (2008): Informe 3: La Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: Ingeniería Sin Fronteras.
- ISF ApD (2008): Profesionales de la ingeniería y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Madrid: Ingeniería sin Fronteras Asociación para el Desarrollo.
- OECD (2002): Measuring the Information Economy. Descargable en <http://www.oecd.org/dataoecd/34/37/2771153.pdf> (acceso 16 de junio de 2010).
- Prandi, M. (2009): ¿Pueden las empresas contribuir a los Objetivos de Desarrollo del Milenio?. Barcelona: Escola de Cultura de Pau y ESADE.
- Vilaseca, J. et al (2002): "La evolución del sector TIC en España: una comparación internacional". Observatorio Económico, enero-febrero 2002. UOC. <http://www.uoc.edu/web/esp/serveis/observatorio/tm/one0202.html> (acceso 18 de junio de 2010)
- Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad (2010): [TIC y RSC I. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: aspectos clave para la gestión responsable de las TIC](#)
- Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad(2010): [TIC y RSC II. Impactos de las TIC desde una perspectiva de RSC: cambio climático, acción social y cooperación para el desarrollo](#)