

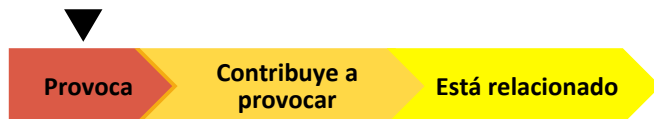
III.A.5. Desarrollo irresponsable e inadecuado del servicio hacia el cliente y terceros afectados con impacto sobre los derechos humanos.

Descripción del asunto

La prestación de determinados servicios es esencial para la protección, desarrollo y el disfrute de los derechos humanos. Este es el caso, por ejemplo, del papel que juegan los Estados en la garantía del acceso a los servicios como la salud, educación, seguridad o justicia a la población; el de las empresas del sector bancario respecto al acceso a servicios financieros; o, las empresas del sector energético en la provisión de servicios de suministro eléctrico y de gas; entre otras.

La prestación inadecuada e irresponsable de productos y servicios por parte de la empresa a sus clientes (empresas privadas y/o administraciones públicas), puede afectar al correcto funcionamiento y buen nombre del cliente, a la vez que impacta sobre los derechos humanos de las personas afectadas por la operativa pudiéndose, incluso, generar situaciones de inestabilidad política y social de gran gravedad. Por ejemplo, la existencia de incidencias en las soluciones tecnológicas implantadas en las administraciones públicas, derivadas de una falta de diligencia por parte de la empresa, pueden llegar a imposibilitar la correcta prestación de servicios esenciales por parte de éstas, repercutiendo en los derechos humanos de la ciudadanía tales como el acceso a la administración de justicia, sufragio, a la movilidad dentro de la ciudad, divulgación de datos personales, etc.

Conexión con el asunto:



Algunas posibles causas internas	Algunas posibles causas externas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Insuficiente formación de las personas empleadas para el correcto desempeño de sus funciones y servicios de la empresa. ○ Ausencia o ineficacia de las normas o políticas que regulan la prestación de servicios con criterios de responsabilidad. ○ Ausencia de criterios en materia de derechos humanos en el diseño y desarrollo de los productos y servicios. ○ Deficiencia en la segmentación de clientes, sectores y contextos de operación con alto impacto de vulneración de derechos. ○ Ausencia de políticas sectoriales. ○ Falta de integridad del personal. ○ Aplicación de la regulación local vs. el derecho internacional de los derechos humanos. ○ Ausencia de mecanismos de denuncia que generen confianza y una remediación efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contextos donde la regulación es laxa y/o no protege derechos básicos. ○ Complejos entornos sociales y económicos en donde opera la empresa.
Impactos en las personas	Riesgos para Indra
<ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los posibles impactos derivados del desarrollo irresponsable e inadecuado hacia el cliente y terceros afectados con impacto sobre los derechos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mala reputación / Riesgo reputacional. ○ Desconfianza del mercado / inversores. ○ Pérdida de clientes. ○ Riesgos operacionales (multas). ○ Conflictos (internos y externos). ○ Presión y mayor observancia de las ONGs. ○ Demandas judiciales.
Derechos afectados	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los derechos potencialmente afectados por el desarrollo irresponsable e inadecuado hacia el cliente y terceros afectados con impacto sobre los derechos humanos. 	