

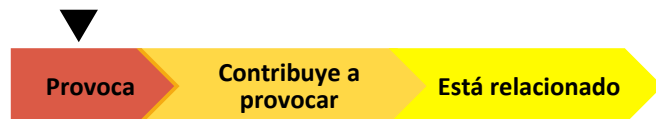
III.A.1. Comunicación y formación insuficiente acerca de los riesgos asociados al uso de los productos y servicios prestados a clientes.

Descripción del asunto

Toda persona tiene el derecho a ser informado y tener conocimiento de todos los elementos que acompañan a la contratación de un producto y servicio, especialmente, en aquellos casos en los que dicha contratación pueda afectar a derechos como, por ejemplo, el derecho a la intimidad, la salud, la seguridad física o la protección de datos (información transparente, clara y responsable). Este asunto se torna especialmente relevante cuando el servicio o producto es prestado a clientes (empresas o administraciones públicas) que deben proceder a su gestión e implementación dentro de su organización (sea, por el ejemplo el caso de una aplicación) y que, a su vez, va a tener implicaciones en las actividades, negocios y operaciones que éstos realicen frente a terceros.

En el sector de la tecnología resulta un aspecto clave, particularmente cuando lo que se busca garantizar es la seguridad y el bienestar de las personas. Así, por ejemplo, en el desarrollo y provisión de servicios y dispositivos tecnológicos, en ocasiones complejos, el cliente debe conocer en tiempo y forma (lenguaje, idioma, formato, nivel de conocimiento...) toda la información necesaria en torno a todas las implicaciones del servicio o producto, que asegure y garantice su protección y la de terceras personas en términos de posibles vulneraciones de derechos humanos.

Conexión con el asunto:



Algunas posibles causas internas	Algunas posibles causas externas
<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de adaptación de la información a los diversos perfiles de clientes a los que van dirigidos los productos y servicios. ○ No integración de un enfoque de derechos humanos en el diseño y comercialización de productos y servicios. ○ Falta de capacitación del personal encargado de la provisión del producto y/o servicio en el traslado de la información. ○ Falta de integridad del personal encargado de la provisión del producto y/o servicio. ○ No inclusión de criterios de integridad y derechos humanos dentro del modelo de incentivación del personal (criterios de información transparente, clara y responsable). ○ Acoso o presión por la obtención de resultados. ○ 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. ○ Alta presión del entorno competitivo internacional en el sector.
Impactos en las personas	Riesgos para Indra
<ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los posibles impactos que se puedan derivar en los clientes directos como consecuencia de la comunicación y formación insuficiente acerca de los riesgos asociados al uso de los productos y servicios prestados al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mala reputación / Riesgo reputacional. ○ Desconfianza del mercado / inversores. ○ Riesgos operacionales (multas). ○ Presión y mayor observancia de las ONGs. ○ Conflictos (internos y externos). ○ Pérdida de clientes. ○ Demandas judiciales.
Derechos afectados	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los posibles derechos que se pudieran ver afectados como consecuencia de una comunicación y formación insuficiente acerca de los riesgos asociados al uso de los productos y servicios prestados a clientes. 	