

# Índice de Responsabilidad Corporativa 2015

*El Índice de Responsabilidad Corporativa 2015 de Ranking Digital Rights evalúa los compromisos, políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y privacidad de los usuarios de 16 de las empresas de internet y telecomunicaciones más poderosas del mundo.*

NOVIEMBRE 2015

Desarrollado y producido en asociación con



## Reconocimientos

### Personal de Ranking Digital Rights:

**Rebecca MacKinnon**, Directora

**Allon Bar**, Coordinador de Investigación y Especialista en Derechos Humanos

**Priya Kumar**, Analista de Investigación

**Tim Libert**, Pasante Open Technology Fund

Para una lista completa de todas las personas que contribuyeron con las investigaciones para este Índice, por favor visita

[rankingdigitalrights.org/who/affiliates](https://rankingdigitalrights.org/who/affiliates).

El Índice de Responsabilidad Corporativa 2015, además de la investigación metodológica y las consultas de los interesados llevadas a cabo por el proyecto Ranking Digital Rights desde 2013, tuvo el apoyo de los siguientes patrocinadores:

- John D. and Catherine T. MacArthur Foundation
- John S. and James L. Knight Foundation (2014 Knight News Challenge)
- Ford Foundation
- Open Society Foundations
- The William and Flora Hewlett Foundation
- The Shuttleworth Foundation (Flash Grant)
- Media Democracy Fund
- Hivos People Unlimited
- Global Engagement Fund (Provost's Office, 2013), University of Pennsylvania
- Internews Center for Innovation and Learning

Para una lista completa de socios institucionales, por favor visita el sitio web del proyecto en

[rankingdigitalrights.org/who/partners](https://rankingdigitalrights.org/who/partners).

## Acerca de Ranking Digital Rights

Ranking Digital Rights es una iniciativa sin fines de lucro del instituto Open Technology de New America en Washington D.C. que trabaja con una red internacional de socios para promover un mayor respeto por la libertad de expresión y privacidad, centrándose en las políticas y prácticas de empresas en el sector de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC). Para mayor información, por favor visita [rankingdigitalrights.org](https://rankingdigitalrights.org).

## Acerca de Sustainalytics

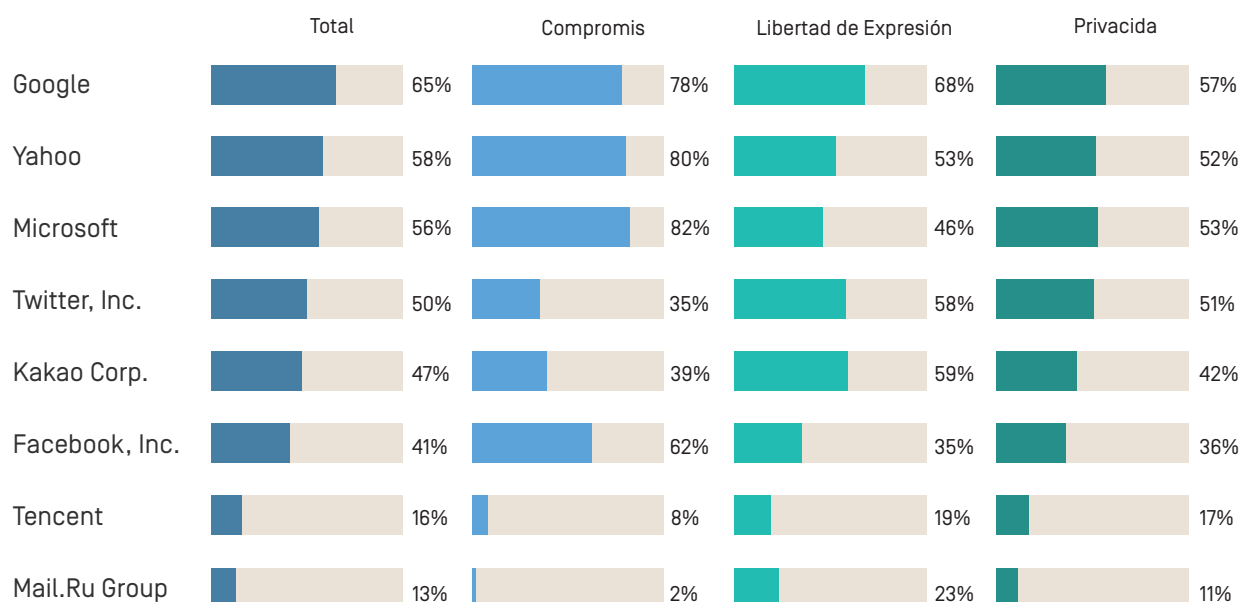
Con su sede central en Ámsterdam, Sustainalytics es una empresa independiente de investigación ambiental, social y de gobierno (ASG) y gobierno corporativo, de calificación y análisis que financia inversionistas en todo el mundo con desarrollo e implementación de estrategias de inversión responsable. Con 13 oficinas en todo el mundo, Sustainalytics se asocia con inversionistas institucionales que integran información y evaluaciones ambiental, social y gubernamentales a sus procesos de inversión. Hoy, la empresa tiene un personal de 230 miembros, incluidos más de 120 analistas con variada experiencia multidisciplinaria en más de 40 sectores. En los tres últimos años, Sustainalytics ha sido nombrada como la mejor empresa independiente de investigación de inversión responsable en la encuesta de iRRi de Extel de inversionistas institucionales. Para mayor información, visita [sustainalytics.com](https://sustainalytics.com).

# ÍNDICE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

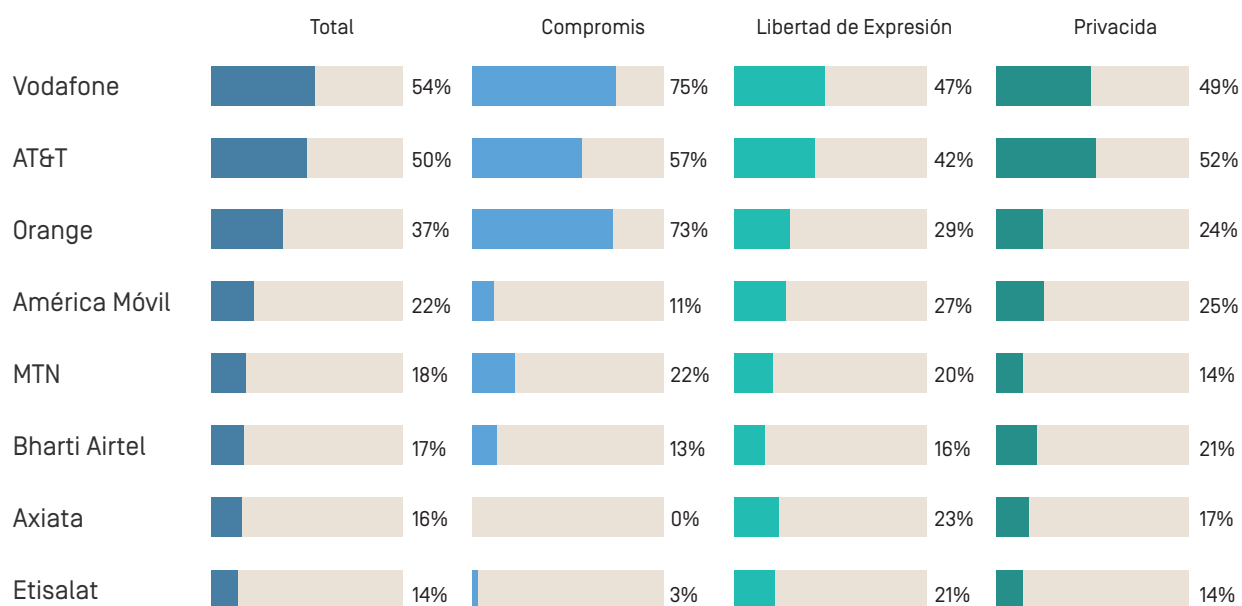
## Resultados generales para empresas de Internet y telecomunicaciones

Los resultados se calcularon a partir de 31 indicadores en tres categorías: compromiso, libertad de expresión y privacidad.

### EMPRESAS DE INTERNET



### EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES



# RESUMEN EJECUTIVO

El primer Índice de Responsabilidad Corporativa 2015 de Ranking Digital Rights evalúa a 16 de las empresas de internet y telecomunicaciones más poderosas del mundo en sus compromisos, políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y privacidad de los usuarios.

Al abrir la puerta a una mayor transparencia corporativa y escrutinio público de prácticas de negocios, el Índice exhorta a las empresas a hacer un mejor trabajo de respetar los derechos de sus usuarios alrededor del mundo.

Para ver resultados detallados, descargar información y acceder a recursos, noticias y actualizaciones relacionados, por favor visita: [rankingdigitalrights.org](http://rankingdigitalrights.org)

## Puntos destacados

### No hay “ganadores”. Hasta las empresas líderes están incumpliendo

De modo generalizado, las empresas deben mejorar la revelación de sus políticas y prácticas que afectan la libertad de expresión y privacidad de los usuarios, así como su compromiso con esos derechos humanos.

- Solamente seis empresas obtuvieron por lo menos el 50 por ciento del puntaje total posible. El puntaje más alto fue solamente de 65 por ciento.
- Nueve empresas obtuvieron al menos el 30 por ciento, el umbral mínimo para que las empresas demuestren intentos significativos de respeto a los derechos de los usuarios.
- Siete empresas –casi la mitad– obtuvieron entre 13 y 22 por ciento, lo que muestra un grave déficit de respeto a la libertad de expresión y privacidad de los usuarios.

### Los usuarios permanecen ajenos a las prácticas de muchas empresas que afectan la libertad de expresión y la privacidad.

- Ninguna empresa en el Índice brinda a sus usuarios información suficientemente clara, completa y accesible sobre prácticas que afectan la libertad de expresión y la privacidad. Estas prácticas incluyen el manejo que hace la empresa de la información del usuario, la aplicación de los términos de servicio y las solicitudes gubernamentales y de privados

para restringir contenido o compartir información del usuario. Sin esa información, es difícil hacer que las empresas, gobiernos y otros actores asuman responsabilidad cuando se restringen los derechos de los usuarios.

- **La revelación de recopilación, intercambio y retención de información del usuario es escasa.** Ni las empresas que tratan de publicar esa información logran comunicar claramente a los usuarios qué información recopilan sobre ellos, con quién la intercambian, bajo qué circunstancias y por cuánto tiempo conservan la información.
- **La revelación de procesos privados y autoregulatorio es mínima y ambigua en el mejor de los casos, y a menudo no existe.** Pocas empresas revelan información sobre solicitudes de terceros privados para retirar o restringir contenido o intercambiar información del usuario—incluso cuando esas solicitudes llegan con una orden judicial o citatorio, o se hacen según procesos legales establecidos como un sistema de “notificación y retiro” de derechos de autor. Incluso menos empresas revelan cualquier información sobre si –y menos de cómo– reciben o responden a solicitudes privadas o informales. Además, ninguna empresa del Índice revela información alguna sobre las acciones que tomadas para aplicar sus términos de servicio.
- **En algunos casos, las leyes y regulaciones actuales hacen que sea más difícil para las empresas respetar la libertad de expresión y la privacidad.** Sin embargo, todavía hay acciones que las empresas pueden tomar para mejorar. Todas las empresas clasificadas enfrentan algún requisito legal o regulatorio que dificulta su desempeño en algunos indicadores. Por ejemplo, las leyes en muchos países prohíben a las empresas revelar solicitudes gubernamentales relacionadas con seguridad nacional. Algunas empresas enfrentan más obstáculos políticos, legales y regulatorios internos que otras para respetar los derechos de los usuarios, porque los marcos políticos y legales de algunos países son menos compatibles con los parámetros estándares de derechos humanos. No obstante, hemos identificado maneras en que todas las empresas pueden mejorar su desempeño, incluso sin cambiar su entorno político, legal y regulatorio.

## También hay buenas noticias:

- **Cada una de las empresas del Índice están haciendo algo bien.** Todas las empresas que hemos evaluado tienen vigentes al menos algunas prácticas y/o políticas que ayudan a proteger la libertad de expresión o la privacidad.
- **Los “informes de transparencia” se están convirtiendo en práctica habitual.** Nueve de las 16 empresas clasificadas publican algo de información sobre solicitudes que reciben de gobiernos o de privados para intercambiar o compartir información del usuario, y/o para retirar o bloquear contenido, desactivar cuentas o negar acceso al servicio.
- **Siete de las empresas (cerca de la mitad) han respaldado sus compromisos de libertad de expresión y privacidad revelando las medidas concretas que han tomado para implementar esos compromisos.** Tales medidas incluyen capacitación de los trabajadores y mecanismos de denuncia, supervisión interna y procesos de responsabilidad, así como evaluación de impacto en derechos humanos.

## Recomendaciones claves para las empresas:

Basados en nuestros hallazgos, hemos elaborado un conjunto de pasos prácticos e inmediatos que las empresas pueden dar para respetar mejor la libertad de expresión y la privacidad de sus usuarios, lo que estimula la confianza del usuario y gana seguridad en el usuario de inversionistas responsables.

- **Revelar y comunicar información que todos los interesados puedan entender, no solamente los reguladores de telecomunicaciones o especialistas en políticas de internet.** Algunas empresas afirman que cumplen con la ley pero brindan poca o ninguna información sobre cómo el cumplimiento afecta a los usuarios. Las empresas deben revelar información de manera accesible y fácil de usar para que las personas entiendan los posibles riesgos que puedan enfrentar.
- **Comunicar claramente a los usuarios qué pasa con su información.** Si alguien va a crear un expediente o “archivo” del usuario basado en la información que la empresa tiene sobre ese usuario, ¿cómo sería? Para que los usuarios sepan la respuesta a esa pregunta, las empresas deben revelar suficiente información acerca de la información que recopilan, cómo la usan, cuánto tiempo la conservan, con quién la intercambian y bajo qué circunstancias la intercambian.
- **Demostrar un compromiso creíble con la seguridad.** Las empresas deben brindar evidencia de que

mantienen los estándares de encriptación y seguridad del sector, de que instruyen a los usuarios sobre posibles amenazas y de que revelan información básica sobre sus prácticas de seguridad, incluido si se da seguimiento al acceso de los trabajadores a la información del usuario y si la empresa realiza auditorías de seguridad.

- **Ser debidamente diligente para entender y abordar el impacto de productos, servicios y operaciones de negocios sobre derechos de los usuarios.** Las empresas que toman con seriedad el respeto de los derechos humanos de los usuarios necesitan llevar a cabo frecuentes evaluaciones del impacto que examinan los posibles riesgos a la libertad de expresión y la privacidad. Para ser creíbles, la calidad y alcance de estas evaluaciones deben ser verificadas por una organización multilateral independiente comprometida con los principios de derechos humanos.
- **Brindar evidencia concreta de que la empresa ha institucionalizado sus compromisos.** Aunque es importante que las principales empresas demuestren fuertes compromisos personales con los derechos de los usuarios, es más importante que esos compromisos estén claramente institucionalizados. De otra manera, los inversionistas y otros interesados no tienen cómo saber si las prácticas cambiarán o seguirán siendo las mismas después de que las personas dejen la empresa.
- **Establecer mecanismos efectivos de reclamo y solución.** Las empresas deben desarrollar canales para que los usuarios y otras partes afectadas presenten reclamos si sienten que se ha violado su libertad de expresión y/o su privacidad en relación con el uso del servicio de la empresa. Las empresas también deben desarrollar procesos concretos para responder y solucionar esos reclamos.

**Todos debemos defender cambios legales y regulatorios que permitan que las empresas respeten la libertad de expresión y la privacidad de los usuarios.** Todos –empresas, activistas de la sociedad civil, inversionistas responsables y dirigentes– deben defender el cambio. Solamente se logrará una total responsabilidad corporativa cuando también se haga responsables a los gobiernos. Debemos trabajar juntos para elaborar normas legales, regulatorias y corporativas que hagan que sea posible proteger y respetar los derechos humanos.

Se puede y descargar ver la información comparativa de los resultados de las empresas, incluida información para cada empresa e indicador [rankingdigitalrights.org](https://www.rankdigitalrights.org).