

GESTIÓN Y FORMACIÓN

El peligro también está en casa

La extensión de las nuevas tecnologías aumenta el uso inadecuado de ellas por parte de los trabajadores

A. I.

Las nuevas tecnologías se han extendido en los últimos años hasta el último rincón de la empresa. Tanto que cada vez son más los trabajadores que hacen un uso inadecuado de ellas, en algunos casos perjudicial para la compañía, según un informe de PricewaterhouseCoopers. Las empresas prefieren que estas situaciones no salgan a la luz y están dispuestas casi siempre a llegar a un acuerdo.

Las nuevas tecnologías han cambiado para siempre la forma de trabajar. Pero también han hecho más vulnerables a las empresas, que se enfrentan a algunos peligros que hasta hace pocos años eran inimaginables. El más llamativo es el de los piratas informáticos que ponen a prueba la seguridad de sus sistemas de seguridad. El peligro, sin embargo, no siempre está fuera. Los empleados, en ocasiones sin saberlo, pueden causar perjuicios a la organización haciendo algo tan cotidiano como navegar por Internet o enviar un correo electrónico.

Un caso obvio es el de la recepciónista que pasaba el 40% de su jornada enganchada al messenger, un programa de mensajería electrónica instantánea. Este supuesto no es, sin embargo, el más frecuente, según el estudio *Actos desleales de los trabajadores usando sistemas informáticos e Internet* publicado esta semana por Landwell, el brazo legal de la auditora PricewaterhouseCoopers. Según esta investigación, que se basa en 393 casos ocurridos entre 2001 y 2003, la infracción más común tiene que ver con la utilización de infraestructuras tecnológicas de la empresa para intercambiar películas, música o programas informáticos a través de la Red. Un 31% de los incidentes detectados son de este tipo.

En otro 22% de los casos, los empleados utilizan activos de la organización para un negocio paralelo —por ejemplo, información sobre clientes y proveedores—, mientras que un 21% corresponde a mensajes con amenazas, injurias y calumnias que se envían a través del correo electrónico.

Aunque la situación no es alarmante, lo que sí se advierte en esta investigación es un crecimiento sostenido de este tipo de incidentes en los últimos tres

años, desde los 93 casos registrados en 2001 hasta los 177 del año pasado. Los autores de la investigación dan dos explicaciones básicas a este crecimiento: "la mayor informatización de las compañías y la extensión del acceso" a un mayor número de trabajadores a estas herramientas, explica Javier Ribas, socio responsable de Derecho de las Tecnologías de la Información de PricewaterhouseCoopers.

Tapar el incidente

Si los abusos responden a situaciones muy variadas, las empresas suelen responder a ellos casi siempre de la misma manera: tapando el incidente. En el 87% de los casos no se divulga la infracción; en el 78% la investigación sobre el asunto es de carácter interno, y en otro 74% la empresa prefiere llegar a un acuerdo antes que llevar el caso a los tribunales. "La mayoría de las empresas se conforma con pactar el despido y es muy raro que pidan una reclamación", asegura Ri-



Cada vez más empleados usan las nuevas tecnologías.

GORKA LEJARCEJI

El número de incidentes ha pasado de los 93 registrados en 2001 a 177 el año pasado, según un estudio de los abogados de PwC

bas. Cuando deciden hacerlo público es para que tenga un efecto disuasorio, y sólo acuden a los tribunales cuando el daño es importante o hay un seguro de por medio.

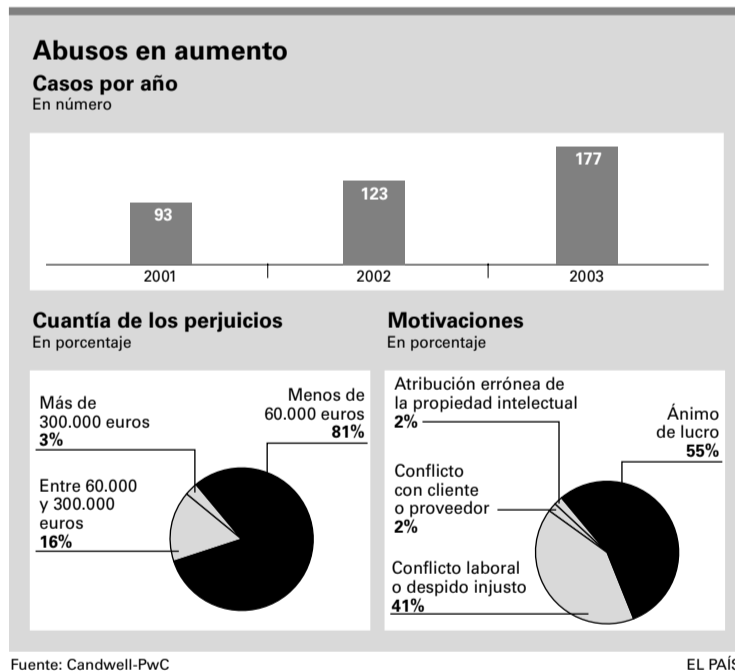
Esta actitud tiene que ver con el miedo que tienen muchas empresas a que la publicidad de este tipo de incidentes cuestione todos sus sistemas de seguridad, asegura la abogada Paloma Llaneza, especializada en telecomu-

nicaciones y nuevas tecnologías.

Los daños causados tampoco suelen ser significativos, pues en un 81% de los casos los perjuicios estimados no llegan a los 60.000 euros. Y eso que en más de la mitad de los casos analizados (55%) el motivo que explica la actuación del empleado es ganar dinero, por delante de los conflictos laborales con la empresa, por ejemplo, un despido injusto (41%).

Otro problema es que "los trabajadores a veces no son conscientes" de estar cometiendo una infracción cuando utilizan las nuevas tecnologías. Por ejemplo, un empleado puede enviar a un amigo la felicitación de Navidad enviada por su empresa a través del correo electrónico con todas las direcciones de la plantilla. Esto supondría una vulneración de la legislación sobre protección de datos. "En muchas ocasiones no se trata tanto de deslealtad como de falta de pericia", subraya Llaneza.

Por eso la formación y sensibilización de los trabajadores es un aspecto básico "para evitar algunas de estas infracciones", concluye Ribas. La existencia de unas normas claras de utilización de estas herramientas, conocidas por toda la plantilla, evitará que algunos de estos casos no lleguen a producirse.



La empresa se pone a prueba

¿Están los empleados abusando de los sistemas de la empresa? Según los expertos de Landwell basta con contestar un cuestionario de 72 preguntas para analizar la situación en 14 áreas sensibles de la organización, desde el uso del correo electrónico o Internet hasta cómo funcionan los sistemas de protección de datos.

El cuestionario es sencillo y tiene como fin que la compañía valore si cuenta con los medios necesarios para detectar estos casos. Bastan como ejemplo alguna de sus preguntas: ¿dispone de normas de uso del correo electrónico? ¿Existen medidas técnicas para impedir

el uso de programas de mensajería instantánea? o ¿accede la empresa a datos de la salud de sus trabajadores?

El estudio incluye también algunas recomendaciones. La primera es definir la política de la firma sobre seguridad informática. Es conveniente que existan normas internas conocidas por trabajadores, pues algunos abusos se producen por desconocimiento. Otra cuestión clave es la prevención, que implica formar a la plantilla. Por último, es necesario que la empresa se someta a controles periódicos para evaluar la efectividad de las medidas puestas en marcha.

El coste del buen gobierno

El 45% de los directivos cree que el precio de adaptarse a las nuevas normas es importante

A. I.

El buen gobierno tiene coste. Sobre todo para las empresas que deben cumplir nuevas exigencias aprobadas como reacción a los escándalos empresariales que empezaron con la quiebra Enron hace más de tres años. En España, por ejemplo, las cotizadas deben elaborar una memoria específica sobre estas cuestiones y han tenido que modificar su relación con los auditores, por poner sólo dos ejemplos, tras la entrada en vigor de la ley financiera y de la de trans-

parencia de los mercados. El último informe de reputación corporativa de Hill & Knowlton y Economist Intelligence Unit —la unidad de investigación del grupo editor de *The Economist*—, muestra que el 45% de los directivos considera que el coste de estos cambios es considerable aunque asumible, mientras que un 48% asegura que es razonable y sólo un 8% dice que estas inversiones afectan la capacidad de competir de la empresa.

El coste no es sólo económico. El 24% de los encuestados considera que el precio más alto paga-

do por su compañía tiene que ver con la dedicación que exige al equipo ejecutivo, así como la mayor complejidad administrativa.

Los encuestados temen que otras áreas de la empresa se resientan por ello. Lo que más les preocupa es que se vea afectada la capacidad de la empresa para innovar o que aumenten los riesgos a los que ésta se enfrenta. Los tribunales son uno de esos riesgos, sobre todo para las compañías estadounidenses. El 32% de las organizaciones se ha enfrentado a algún juicio en los últimos cinco años y

El 32% de las firmas se ha enfrentado a un juicio por estas cuestiones y consideran los litigios con una preocupación creciente

consideran los tribunales un problema creciente.

La encuesta pone de manifiesto que la política más extendida en las grandes organizaciones en materia de reputación corporativa tienen que ver con la igualdad de los trabajadores (el 46% de las compañías ha tomado alguna medida en este sentido en los últimos dos años); donativos a distintas organizaciones (41%) y mejorar sus prácticas medioambientales (37%). En materia de buen gobierno, el 59% de las firmas ha revisado la forma en que transmite información a los mercados y el 40% ha remodelado el consejo para asegurar mayor independencia.

Para llegar a estas conclusiones los autores del estudio han entrevistado a directivos y consejeros de 175 empresas europeas, norteamericanas, de Asia y Oceanía.