

TELEFÓNICA: Un esfuerzo por la inclusión social

Un reciente estudio del Reputation Institute de Inglaterra indica que las empresas de servicios públicos y en especial las de telecomunicaciones, son las que se ven más afectadas en su reputación en todo el mundo, debido fundamentalmente a la mayor dependencia que tiene los ciudadanos hacia las comunicaciones y la tecnología y por la posición de dominio que éstas tienen en sus respectivos países. En el Perú Telefónica no es ajena a esa percepción crítica, la misma que es sazónada por la interferencia política.

Sin embargo, cuando en nuestro medio se consulta a los ciudadanos para que señale a las empresas que más compromiso tienen con la educación, con la niñez, con el deporte o con la sociedad en general, Telefónica pasa a ser una de las primeras en ser mencionada. Ello se debe a que la actividad de responsabilidad social desarrollada por la empresa, tiene una presencia importante en toda la geografía nacional, al ser la empresa privada que mayor infraestructura ha desplegado en todas las provincias y por tanto cuenta con millones de clientes que reciben servicios variados.

Cuando las empresas diseñan una estrategia de responsabilidad social de manera integral, es indispensable que elaboren un reporte que ayude a los distintos grupos de interés a conocer la manera en que la empresa se vincula con cada uno de ellos y asimismo el reporte, al ser un documento de dación de cuenta y que fija compromisos, se convierte en una potente herramienta de gestión. En el Perú Telefónica es una de las pocas empresas que elaboran este tipo de informes de RSE, en el que se describe la forma en que la empresa se relaciona con sus distintos grupos de interés: sus colaboradores, clientes, proveedores, el medio ambiente, enfatizándose a la sociedad.

El informe de RSE del año 2005, tiene la particularidad que es elaborado siguiendo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), que es la metodología que tiene mayor reconocimiento para estos informes a nivel mundial y asimismo toda esa información ha sido verificada por una empresa auditora independiente, convirtiéndose de ese modo en uno de los informes pioneros en esa práctica en el país y la región.

El tema de la inclusión social es abordado de una manera novedosa graficando el alto impacto que tiene la gestión de la empresa en los sectores tradicionalmente excluidos; así respecto a la brecha geográfica se indica el despliegue de la telefonía rural a más de 2,140 localidades que estaban incomunicadas, beneficiando a más de 2.2 millones de peruanos; el despliegue de banda ancha en todos los departamentos permite, que si bien los más pobres no puedan tener una PC en su casa, sí puedan acceder a cabinas públicas de bajo costo (aproximadamente 34,000 de acuerdo a OSIPTEL) lo que ha permitido que el Perú sea considerado el país que más ha crecido en los últimos años en su Índice de Desarrollo Digital. **(DOI 2006 - UIT).**

La brecha económica es abordada también a partir del fuerte crecimiento de la telefonía fija, móvil y cable TV, debido a los planes tarifarios de bajo costo. En los últimos dos años, los nuevos 2 millones de clientes de telefonía móvil, los más de 250 mil líneas fijas y los más de 100 mil hogares conectados al cable, provienen básicamente de sectores que eran considerados parte de la base de la pirámide, a los que sus presupuestos difícilmente les hubiera permitido acceder a estos servicios en otros tiempos.

El informe de RSE detalla los programas de inclusión social en su dimensión educativa, cultural, deportiva y de salud, que es inusual ver integrados desde un grupo empresarial y que gracias a la Fundación Telefónica han sido posible ejecutar con programas como olimpiadas escolares, olimpiadas especiales, programas como Proniño, contra la violencia familiar, Educared, etc. Es un informe que merece ser revisado.

Grupo Telefónica en el 2005	
Sector	Telecomunicaciones
Ingresos Operativos	S/. 5,600 millones
Impuesto a la Renta	S/. 1,608 millones
N° de accesos en todo el Perú	6.5 millones
N° de empleados	12,000
Proveedores Pymes adjudicados	1,446