

## VERSIÓN ABREVIADA

DIRECTRICES PARA ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE INTERACTÚAN CON EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) QUE OPERAN EN ZONAS DE CONFLICTO Y DE ALTO RIESGO [2025]

### INTRODUCCIÓN GENERAL

#### PARTE I: ZONAS AFECTADAS POR CONFLICTOS Y DE ALTO RIESGO (CAHRA), *excluyendo conflictos armados*

##### Introducción

**DIRECTRIZ 1:** Desarrollar una estrategia informada para relacionarse con una empresa de TIC que opere en Zonas de Conflicto y de Alto Riesgo (CAHRA) e interactuar de manera efectiva con sus representantes pertinentes.

1. Definir los objetivos generales de manera estratégica y establecer expectativas razonables para cada actividad de interacción con la empresa, a fin de evitar frustraciones y el abandono prematuro de la estrategia.
2. Investigar y recabar información exhaustiva sobre las leyes, normas, regulaciones y políticas del gobierno local que rigen las operaciones de la empresa y que inciden en los derechos humanos de la comunidad.
3. Analizar a la empresa objetivo y al personal pertinente, comprendiendo su panorama operativo para desarrollar una estrategia sólida.
4. Realizar una evaluación integral de riesgos de la estrategia de participación antes de implementarla.

**DIRECTRIZ 2:** Establecer relaciones profesionales y personales con la empresa y sus representantes.

1. Interactuar de manera cordial y constructiva con las empresas. Procurar la colaboración.
2. Generar confianza con los representantes de las empresas.
3. Reconocer que el papel de las OSC como expertas locales y representantes de la comunidad puede incluir educar a sus contrapartes de la empresa sobre las realidades del terreno.

**DIRECTRIZ 3:** Convertirse en un recurso indispensable y confiable para la empresa, participando en los procesos de debida diligencia reforzada en derechos humanos (DDHr) y en las evaluaciones de impacto, actuando como fuente de consulta e información, y supervisando el progreso de la empresa en todos los ámbitos.

1. Como alternativa, cuando no existan oportunidades reales de participación dentro o en torno a los procesos DDHHr de la empresa, considerar la posibilidad de realizar evaluaciones de impacto en derechos humanos paralelas o comunitarias, para producir análisis independientes destinados tanto a la empresa como al público en general.

**DIRECTRIZ 4:** Forjar y aprovechar la solidaridad entre las partes interesadas externas a la empresa con metas y objetivos similares. Construir redes entre OSC afines y colaborar con otros actores permite promover *colectivamente* las acciones de la empresa.

1. Pensar de manera amplia e inclusiva en las partes interesadas externas a la empresa con las que establecer contactos, forjar alianzas o coordinar acciones.
2. Coordinar y organizarse con otras OSC en coaliciones y redes.
3. La coordinación con otras OSC y partes interesadas no implica necesariamente presentar una voz unificada en todos los temas.
4. La coordinación de esfuerzos a través de coaliciones y redes genera múltiples beneficios.

## PARTE II: DURANTE UN CONFLICTO ARMADO

### Introducción

**DIRECTRIZ 1:** Las OSC deben adaptar y reforzar sus protocolos de seguridad, incluidos los destinados a sus miembros, en respuesta a la intensificación de las condiciones del conflicto. Del mismo modo, deben evaluar y promover la seguridad de los usuarios y comunidades afectadas por los productos y servicios de las empresas de TIC que operan en contextos de conflicto armado.

1. Priorizar la seguridad de sus miembros, la infraestructura y las comunidades de las OSC, e implementar medidas para protegerlos.

**DIRECTRIZ 2:** Confirmar o promover que las empresas que operan en conflictos armados lleven a cabo una debida diligencia “reforzada” en materia de derechos humanos (DDHHr), guiada por expertos locales. Estos expertos pueden aportar información valiosa a los análisis de sensibilidad al conflicto, las evaluaciones de riesgos y otros procesos de la empresa, según corresponda.

1. Garantizar que las empresas cuenten con políticas de DDHHr que incorporen tanto normas de derechos humanos como disposiciones del derecho internacional humanitario (DIH).
2. Asistir a las empresas en cada etapa del proceso de DDHHr según lo requieran las circunstancias.
3. Aconsejar a las empresas de TIC que impidan el uso de sus plataformas, servicios o productos para contribuir a violaciones de derechos humanos y del DIH, prohibiendo a los usuarios promover, cometer o facilitar abusos.
4. Contactar a las empresas para proporcionar retroalimentación constructiva sobre sus políticas de

DDHHr en la práctica, especialmente en lo relativo a las protecciones del DIH.

**DIRECTRIZ 3:** Abogar para que las empresas adopten un enfoque equitativo, justo y coherente al operar en situaciones de conflicto armado o crisis, a fin de evitar parecer parciales o ser percibidas como defensoras de posiciones partidistas.

1. Al interactuar con empresas de TIC durante un conflicto, las OSC deberían recomendar que, en la medida de lo posible, se tomen medidas para evitar la participación directa en hostilidades o la producción de daños a la población civil.
2. La sociedad civil espera que las empresas respondan de forma estandarizada y consistente ante crisis y conflictos.
3. Evaluar si la empresa respondió de forma justa y efectiva en conflictos recientes en otras regiones, y abogar por la adopción de medidas similares.

**DIRECTRIZ 4:** Estar disponible para una interacción significativa, directa y simultánea con empresas que operan en contextos de conflicto armado, tanto dentro como fuera del marco de la DDHHr.

1. Estar disponible para una comunicación continua, independientemente del contexto.
2. Establecer contacto con el CICR, que opera en zonas de conflicto a nivel mundial.
3. Desarrollar alianzas con otras OSC para colaborar con las empresas durante las crisis y presentar un frente unificado en las labores de incidencia.
4. Considerar la creación de un canal de comunicación específico para monitorear actualizaciones y solicitudes de participación.
5. Ser estratégico al equilibrar las conversaciones privadas con las campañas públicas.

### PARTE III: DESPUÉS DE UN CONFLICTO ARMADO O UNA CRISIS

#### Introducción

**DIRECTRIZ 1:** Abogar por una fase de transición antes de que la empresa suspenda las políticas aplicadas durante el conflicto armado.

1. Colaborar con las empresas para influir y asistir en la formulación de políticas justas en la etapa posterior al conflicto.

**DIRECTRIZ 2:** Abogar para que las empresas continúen aplicando procesos de DDHHr para identificar,

mitigar y abordar los impactos negativos sobre los derechos humanos a lo largo del ciclo de vida de los conflictos y crisis.

**DIRECTRIZ 3:** Fomentar la cooperación con mecanismos judiciales de rendición de cuentas y apoyar iniciativas de justicia transicional orientadas a garantizar la reparación y prevenir la recurrencia de conflictos armados.

**DIRECTRIZ 4:** Evaluar la eficacia de las medidas adoptadas durante la crisis y apoyar políticas y prácticas de reducción de conflictos para evitar recaídas.