

DIRECTRICES PARA ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL QUE INTERACTÚAN CON EMPRESAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) QUE OPERAN EN ZONAS DE CONFLICTO Y DE ALTO RIESGO [2024]

INTRODUCCIÓN

La libertad en internet y los derechos humanos se encuentran amenazados en todo el mundo, y el autoritarismo digital está en auge. Los últimos años han visto cómo las tensiones sociopolíticas se intensifican a nivel mundial, con varias regiones sumidas en conflictos violentos. En estas zonas de alto riesgo y afectadas por conflictos, **las organizaciones de la sociedad civil (OSC) desempeñan un papel crucial en la defensa del Estado de derecho y la promoción de los derechos humanos, tanto en línea como fuera de ella.** Una de las principales dificultades que enfrentan los defensores de la libertad en internet dentro de la sociedad civil local y regional en estos contextos es la de establecer colaboraciones efectivas con las empresas de tecnologías de la información y la comunicación ([TIC](#)) para promover políticas y prácticas que respeten los derechos.

Las zonas de alto riesgo y afectadas por conflictos ([CAHRA](#), por sus siglas en inglés) se caracterizan por graves violaciones del derecho internacional de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, y por el severo daño que sufren las personas, especialmente cuando se trata de conflictos armados. El sector TIC tiene un vínculo particularmente complejo con los conflictos y la inestabilidad. Las tecnologías digitales se han convertido en elementos esenciales de la vida cotidiana de las personas y sus comunidades a nivel global. Al mismo tiempo, no se puede negar el papel de la tecnología en la escalada de los conflictos. El uso malintencionado de la tecnología y la tecnología disruptiva para socavar los derechos humanos, la estabilidad y la seguridad es una preocupación creciente tanto para los gobiernos como para los representantes de la sociedad civil. **El propósito de estas Directrices es proporcionar a las OSC locales y regionales una serie de ideas derivadas de la experiencia acumulada en el contexto de las CAHRA durante la última década, con el fin de facilitar y fortalecer su interacción con las empresas de TIC en torno a los derechos humanos y el derecho humanitario con especial atención en los problemas que afectan a la libertad en internet.**

Las Directrices son una parte integral del proyecto *Engaging Tech for Internet Freedom* ([ETIF](#)) una iniciativa más amplia impulsada por [ARTICLE 19](#) que busca fortalecer capacidades entre las organizaciones locales de derechos digitales en la región de Asia y el Pacífico. Entre otros objetivos, el proyecto ETIF busca promover muchos de los estándares internacionales reflejados en los [Global Principles on Protection of Freedom of Expression and Privacy](#) [Principios Globales de ARTICLE 19 sobre la Protección de la Libertad de Expresión y Privacidad]. A través de la investigación y la asistencia técnica, **ETIF proporciona a los actores de la sociedad civil local una variedad de herramientas para la incidencia frente a las empresas de TIC que operan en países con regímenes autoritarios y represivos. Las Directrices son una de esas herramientas, diseñadas para potenciar los esfuerzos de incidencia y participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en el terreno.**

Partiendo del marco establecido por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos ([PRNU](#)) y del trabajo pionero de organizaciones como la Iniciativa de Red Global ([Global Network Initiative](#) (GNI)), las Directrices ETIF buscan apoyar a las **OSC nacionales y transnacionales que operan en la región de Asia y el Pacífico** en zonas afectadas por conflictos y de alto riesgo. Estas áreas se caracterizan por un estado de derecho débil o inexistente, junto con graves

violaciones de los derechos humanos y el derecho internacional humanitario. Como tal, las Directrices ETIF amplían el trabajo innovador en materia de empresas y derechos humanos en el sector TIC impulsado previamente por expertos de las [Naciones Unidas](#), [GNI](#), [BSR](#), [Internews](#), y el [ICRC](#), entre otros.

Estas Directrices se dividen en tres Partes. Cada Parte aborda la interacción de las OSC con las empresas de TIC en uno de los siguientes tres escenarios: **(I) zonas de conflicto y de alto riesgo (CAHRA)**, *excluyendo* los conflictos armados; **(II) durante un conflicto armado**; y **(III) después de un conflicto armado o una crisis**. **Se recomienda a los usuarios consultar las Partes y las Directrices específicas más relevantes para su contexto operativo.** Para ello, pueden utilizar la siguiente **Descripción General** para navegar por cada Directriz y sus secciones según el escenario pertinente y el contexto específico.

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

Introducción

Esta primera Parte reúne y sistematiza el conocimiento existente sobre **empresas y derechos humanos (EDH) en el sector TIC**, ya desarrollado en publicaciones de organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales, y lo adapta al contexto específico de las Directrices ETIF: el activismo de las OSC en favor de la libertad en internet frente a empresas de TIC que operan bajo regímenes represivos o autoritarios, como los de la región Asia-Pacífico. Describe muchas de las medidas consolidadas recomendadas por expertos en empresas y derechos humanos ([EDH](#)) para la colaboración con empresas privadas en esta materia. Asimismo, incorpora [parámetros específicos](#) vinculados al **contexto de las CAHRA en circunstancias que no llegan a constituir un conflicto armado**. En consecuencia, el enfoque adoptado en estas Directrices, si bien único, sigue en gran medida el modelo de **debida diligencia “reforzada”** en materia de derechos humanos (DDHHr) que predomina en este ámbito. Dicho modelo integra el **análisis de sensibilidad al conflicto**, así como la **participación transversal de múltiples partes interesadas** a lo largo de todo el proceso de debida diligencia. La siguiente Parte examina consideraciones adicionales que surgen cuando una situación de represión o crisis se deteriora hasta el punto de transformarse en un conflicto armado interno o internacional que pasa a constituir el escenario operativo.

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. Para una descripción más completa de este proceso y de los factores que lo condicionan, puede consultarse la Guía de BSR para la Sociedad Civil, titulada *Effective Engagement with Technology Companies [Interacción efectiva con empresas de tecnología]*.

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.**
 - 1.1. **Determinar los objetivos específicos de cada interacción en función de los objetivos generales de la organización.**
 - 1.2. **Establecer prioridades con respecto a las metas, problemas y objetivos considerando la empresa con la que interactúa y las circunstancias prevalecientes.**

- 1.2.1. Identificar puntos de convergencias en torno a intereses comunes, es decir, aquellos en los que los objetivos o prioridades de la empresa se alineen con uno o más de los temas promovidos por la organización.
 - 1.2.2. Fomentar la confianza y establecer relaciones constructivas con sus homólogos de la empresa.
 - 1.2.3. Tener en cuenta las interacciones previas con la empresa, así como los perfiles del personal al que tendrá acceso durante la interacción.
 - 1.3. **Ser estratégico** en la definición de prioridades para la participación de la empresa, considerando la investigación realizada sobre la misma (véase D1.3 *infra*) y las circunstancias prevalecientes.
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.** Tener presente que las empresas operan simultáneamente dentro de marcos regulatorios y de políticas de alcance global.
- 2.1. **Comprender el sistema jurídico local en el que la empresa debe desenvolverse.** Para operar en el país, la empresa debe conciliar el cumplimiento de la legislación interna con su compromiso con los principios de derechos humanos.
 - 2.1.1. Algunos ejemplos de normativas locales relevantes incluyen las leyes que afectan la libertad de expresión (especialmente cuando se dirige contra el gobierno) y las normas de protección de datos, en particular aquellas que imponen la localización de datos, el acceso gubernamental a datos de usuarios, la recopilación de datos sin el consentimiento o notificación del usuario y la suspensión del servicio a quienes infrinjan la ley.
 - 2.2. **Analizar la aplicación de las normas jurídicas internacionales a las operaciones empresariales** conforme a los *Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos*, en especial en contextos de conflicto y alto riesgo.
 - 2.3. **Reconocer las divergencias entre el derecho interno y las normas internacionales de derechos humanos, y proponer mecanismos que permitan a las empresas armonizar estas diferencias para garantizar una mayor protección de los derechos humanos.**
 - 2.3.1. Asegurar la disponibilidad de experiencia no sólo en el derecho interno, sino también en las normas internacionales sobre empresas y derechos humanos y su aplicación práctica.
 - 2.3.2. Consultar de manera proactiva con otras OSC a nivel nacional, regional e internacional que tengan experiencia en asesorar y/o interactuar con empresas de TIC que operan en CAHRA.
 - 2.3.3. Participar en iniciativas multipartitas, como la Global Network Initiative (GNI) [Iniciativa de Red Global] que exigen a las empresas respetar los derechos humanos y promueven mejores prácticas corporativas, sobre todo cuando la legislación o la práctica locales resulten insuficientes.
3. **Analizar a la empresa objetivo y al personal pertinente, comprendiendo su panorama operativo para desarrollar una estrategia sólida.** Los sitios web y recursos específicos del sector son puntos de partida útiles. Asimismo, bases de datos especializadas de OSC, como las gestionadas por *Ranking Digital Rights (RDR)* ([RDR](#)) y el *Business and Human Rights Resource Centre (BHRRC)*, ([BHRRC](#)), pueden aportar información valiosa. También conviene revisar las afiliaciones de la empresa a asociaciones comerciales e iniciativas multisectoriales (MSI, por sus siglas en inglés). Por último, las búsquedas abiertas en internet sobre la empresa o su personal suelen arrojar resultados relevantes.
- 3.1. En la medida de lo posible, **identificar las obligaciones asumidas por una empresa de TIC**, ya sea en sus contratos o en compromisos externos, como asociaciones empresariales o iniciativas multipartitas.
 - 3.1.1. Por ejemplo, verificar si existen cláusulas de derechos humanos en los contratos y promover su divulgación para garantizar la transparencia.

- 3.2. Identificar a las personas "adecuadas" dentro de la empresa con quienes interactuar para impulsar los objetivos.** Estas son aquellas cuyas responsabilidades, prioridades o preocupaciones coinciden con las de su organización, lo que genera una **convergencia de intereses**.
- 3.2.1. A menudo, las personas "adecuadas" se definen tanto por sus atributos e intereses personales como por su posición formal en una empresa.
- 3.2.2. Aprovechar las relaciones existentes (personales o institucionales) que usted y sus colegas ya mantengan. Las relaciones personales y profesionales pueden utilizarse para canalizar esfuerzos de acercamiento constructivos en línea con estas Directrices.
- 3.3. Comprender que identificar a las personas "adecuadas" para el diálogo es un proceso que requiere mucho tiempo** y que consta de varios pasos:
- 3.3.1. Estudiar la estructura de la empresa para determinar los departamentos y equipos relevantes. Algunas empresas pueden contar con un departamento o equipo transnacional específico dedicado a empresas y derechos humanos (EDH) o responsabilidad social corporativa, mientras que otras pueden gestionar estos temas a nivel regional o nacional.
- 3.3.2. Identificar departamentos con experiencia en interactuar con OSC en cuestiones de política pública, tales como Confianza y Seguridad (*Trust and Safety*), Derechos Humanos, Responsabilidad Social Corporativa o ESG, Políticas Públicas (*Policy*); y Asuntos Legales.
- 3.3.3. Distincuir tanto a los posibles grupos de interés (stakeholders) internos como a los responsables de la toma de decisiones a nivel ejecutivo. El objetivo es convencer a los *stakeholders* para que, a su vez, defiendan su postura ante quienes deciden.
- 3.3.4. Si resulta difícil establecer contacto directo con el personal de la empresa, recurrir a una asociación empresarial o iniciativa multipartita de la que la empresa forme parte para solicitar una presentación.
- 3.3.5. Generar contactos asistiendo a foros y eventos nacionales, regionales e internacionales en los que también participen las empresas, como el Foro de Gobernanza de Internet (FGI) y RightsCon. Identificar contactos y establecer relaciones constructivas con representantes de la empresa.
- 3.4. Familiarizarse con la "cultura" corporativa de la empresa, especialmente si se trata de una transnacional extranjera.** Esto implica considerar tanto la nacionalidad de la empresa y de su personal como de su cultura organizacional interna y su receptividad a temas de EDH.
- 3.5. Anticiparse y gestionar posibles desafíos lingüísticos y culturales en ambas partes de la interacción.** Por ejemplo, confirmar de antemano el idioma de trabajo con los representantes de la empresa. Tener en cuenta que las reuniones con representantes de empresas globales de TIC suelen realizarse en inglés.
- 3.5.1. Considerar factores culturales propios de la OSC que puedan influir en el contacto o la participación.
- 3.6. Examinar las políticas y prácticas internas de la empresa en materia de derechos humanos.**
- 3.6.1. Averiguar si la empresa dispone de políticas internas para implementar principios de derechos humanos y obligaciones contractuales, así como los mecanismos prácticos para aplicarlos.
- 3.6.1.1. Comprobar si la empresa cuenta con un departamento o personal dedicado a empresas y derechos humanos (EDH).
- 3.6.1.2. En caso contrario, analizar en qué medida se abordan cuestiones de derechos humanos desde otros departamentos o por parte de personal no especializado.
- 3.6.2. Investigar los productos y servicios de la empresa y comprender su impacto en los derechos humanos. Indagar si la empresa ha adoptado medidas para realizar evaluaciones de impacto en derechos humanos (EIDH) o si prevé hacerlo.
- 3.6.3. Analizar cómo y en qué términos la empresa interactúa con autoridades gubernamentales, especialmente con respecto a órdenes de eliminación de contenidos, requerimientos de acceso a datos de usuarios o prácticas de vigilancia que puedan socavar derechos humanos.

3.6.4. Conocer las políticas de la empresa sobre la participación de las partes interesadas y las oportunidades que ofrecen para interactuar con ella en procesos de debida diligencia reforzada en derechos humanos (DDDHR), aprovechando puntos de convergencia entre su misión y la de la organización.

4. Realizar una evaluación integral de riesgos de la estrategia de participación antes de implementarla. Interactuar con empresas y realizar acciones de incidencia pública en cuestiones de EDH pueden exponer a las OSC a amenazas como la vigilancia gubernamental, así como a la intimidación y el acoso por parte de actores estatales y no estatales. Los países CAHRA suelen presentar las amenazas más graves; también son aquellos en los que las empresas de tecnología dependen en mayor medida de las OSC para comprender y mitigar los impactos de sus productos y servicios. **En todos los casos, se requiere debida diligencia en la evaluación de riesgos.**

4.1. Priorizar, establecer e implementar protocolos de seguridad durante la preparación y ejecución de cualquier plan de colaboración o consulta con empresas de TIC. Algunas preguntas clave a considerar incluyen:

4.1.1. ¿Cuál es la naturaleza de la relación de la empresa con el gobierno? ¿Es total o parcialmente estatal? ¿Qué nivel de vínculos comerciales mantiene con el Estado?

4.1.2. ¿Qué riesgo de represalias oficiales o no oficiales pueden derivarse del contacto con una o varias empresas?

4.1.3. ¿Cuál es el historial de la empresa y del personal con el que se interactúa? ¿Hasta qué punto es posible confiar en ellos?

4.1.4. ¿El acercamiento puede ponerlo a usted o a sus colegas de la OSC en riesgo de represalias o daños?

4.1.5. ¿Las actividades de acercamiento pueden exponer a otras personas a represalias o daños?

4.1.6. En el marco del proceso continuo de evaluación de riesgos, ¿qué medidas pueden adoptarse para monitorear y mitigar los riesgos asociados con la estrategia de interacción en materia de empresas y derechos humanos? Considerar, por ejemplo, vías alternativas como invocar normas de protección al consumidor más “seguras” para defender la privacidad.

4.2. Involucrar a las empresas de TIC en el diseño e implementación de medidas que garanticen la seguridad y reduzcan la vigilancia gubernamental durante las consultas y después de que se hayan llevado a cabo.

4.2.1. Teniendo en cuenta los protocolos de seguridad de la Directriz 4.1, fomentar el uso de canales de comunicación seguros, como redes VPN o sistemas de mensajería cifrada.

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

Gran parte del éxito en la interacción y el acercamiento se construye a partir de las relaciones ya existentes entre los representantes de las OSC y los de las empresas, generadas a través de redes profesionales. (Véase D1 – 3.2.4, *supra*). La interacción efectiva no debe concebirse como un proceso confrontativo, sino como un ejercicio colaborativo.

1. Interactuar de manera cordial y constructiva con las empresas. Procurar la colaboración.

1.1. Crear y mantener una buena relación de trabajo con sus homólogos en la empresa constituye un **objetivo en sí mismo**.

1.2. Abordar a los representantes de la empresa con **mensajes constructivos**, especialmente al criticar políticas, prácticas o productos. Proponer respuestas y soluciones realistas siempre que sea posible.

1.3. Reconocer la asimetría en la relación entre las OSC y las empresas: el cambio positivo depende de persuadir o convencer a los representantes de la empresa para que tomen alguna medida. En un marco de interacción colaborativa, no existe posibilidad de coaccionar una decisión empresarial.

- 1.4. Relacionarse con las personas “adecuadas”** en la empresa y tener en cuenta sus funciones y limitaciones. (Véase *supra* D1 - 3.1).
- 1.5. Presumir buena fe y apertura a las ideas**, salvo que exista evidencia de lo contrario.
- 2. Generar confianza con los representantes de las empresas.** Una vez establecida la relación, resulta fundamental consolidar la confianza con los representantes de la empresa. Comunicarse de forma constructiva, utilizando un lenguaje respetuoso y moderado. Exigir el mismo estándar a sus interlocutores. Al hacerlo:
- 2.1. Se abren vías de comunicación para que las empresas consulten a las OSC** en temas relacionados con sus actividades de debida diligencia en materia de derechos humanos o cuando surja la necesidad;
 - 2.2. Se incrementan las oportunidades de que las OSC conozcan el funcionamiento interno de una empresa**, incluso mediante intercambios de información extraoficiales (*off-the-record*);
 - 2.3. Se amplían las posibilidades de colaboración con otras empresas mediante recomendaciones.** Si una OSC demuestra ser confiable como experta y parte interesada, un representante de la empresa tendrá más probabilidades de recomendarlo a colegas de la industria, ampliando el alcance y la efectividad de su labor.
 - 2.4. Consultar con las contrapartes empresariales** sobre cómo referirse públicamente a las reuniones e interacciones en la prensa, redes sociales y otros canales de comunicación.
- 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.** Ser receptivo y proactivo para ayudar a las empresas a comprender una crisis, así como el impacto de sus operaciones en el conflicto y en los derechos humanos, constituye una función esencial que las OSC pueden desempeñar.
- 3.1. Ofrecer participación en los procesos de DDHHr en curso** para ayudar a las empresas con la recopilación, el análisis y la evaluación de la información necesarios para valorar adecuadamente el impacto de las políticas y prácticas empresariales en materia de empresas y derechos humanos (EDH). La clave para obtener acceso es adoptar una postura no confrontativa, que enfatice la asociación y la colaboración. (Véase D2-4 *infra*).
 - 3.2. Brindar a las empresas información y apoyo para promover políticas de EDH y contrarrestar resistencias y abusos del gobierno.** Las empresas que intentan implementar prácticas eficaces de EDH en contextos CAHRA suelen enfrentarse a excesos y resistencias de las autoridades estatales. Estos gobiernos a menudo no prestan atención a las OSC, pero sí escuchan y negocian con las empresas. Esto representa una oportunidad de apoyo mutuo.
 - 3.2.1.** Por ejemplo, las OSC pueden enfatizar ante las empresas la importancia de incluir compromisos de protección de los derechos humanos en sus contratos y asesorarlas sobre cómo hacerlos valer al interactuar con gobiernos represivos.
 - 3.2.2.** Las OSC pueden lograr esto a través de diversos mecanismos, como incluir información contextual sobre los compromisos de las empresas en materia de derechos humanos en comunicados de prensa y/o promover la publicación de regulaciones secundarias relacionadas con los contratos.
 - 3.3. Procurar interactuar regularmente con empresas de TIC de todos los tamaños.** La interacción entre OSC y empresas suele verse limitada por la falta de continuidad en el contacto y la comunicación, así como por el énfasis excesivo en las grandes empresas de TIC, en detrimento de las más pequeñas, que podrían estar más dispuestas a colaborar.
 - 3.3.1.** Mantener una comunicación proactiva y regular con empresas de todos los tamaños, y alentarlas a acudir a la OSC para resolver problemas en colaboración. No esperar pasivamente a que las empresas se acerquen.

- 3.4. Tener en cuenta que las empresas multinacionales tienden a estar más desvinculadas de la política y las realidades locales que las empresas nacionales.** Esto le brinda la oportunidad de aportar conocimiento local especializado.
- 3.5. Cabe señalar también que las empresas locales pueden mantener lazos más estrechos o una mayor dependencia de las autoridades gubernamentales,** lo que incrementa los riesgos asociados a la interacción con las OSC.
- 3.6. Utilizar estudios de casos ilustrativos para dar ejemplos de posibles soluciones a seguir u obstáculos a evitar;** estos estudios deben basarse en experiencias de empresas pares que evidencien distintos enfoques disponibles para abordar un desafío o problema.

DIRECTRIZ 3: Convertirse en un recurso indispensable y confiable para la empresa, participando en los procesos de debida diligencia reforzada en derechos humanos (DDHHr) y en las evaluaciones de impacto, actuando como fuente de consulta e información, y supervisando el progreso de la empresa en todos los ámbitos. Las empresas de TIC que implementan políticas de EDH en contextos CAHRA deben llevar a cabo una DDHHr con respecto a sus productos y servicios, lo que incluye evaluaciones periódicas de conflictos, riesgos e impacto en los derechos humanos.

- 1. Si se ofrece la oportunidad de participar como parte interesada en estos procesos** dentro de la estrategia de relacionamiento de la empresa, se debe:
 - 1.1. Reconocer la importancia del contexto local y del papel de los expertos en la materia.** Las empresas que implementan DDHHr necesitan conocimientos especializados sobre las condiciones locales relacionadas con las CAHRA y sobre los impactos asociados a sus productos y servicios en ese contexto.
 - 1.1.1. Las OSC pueden actuar como expertas locales y regionales en zonas afectadas por conflictos y de alto riesgo,** asesorando a la empresa sobre cómo sus productos y servicios contribuyen o inciden en una crisis en escalada.
 - 1.2. Generar confianza buscando activamente colaborar con las empresas como fuentes creíbles de información, análisis y conocimiento sobre las regiones afectadas y las comunidades locales, el contexto jurídico nacional y las obligaciones pertinentes en materia de derechos humanos.**
 - 1.2.1. Asumir un rol activo en los equipos que implementan debida diligencia reforzada en derechos humanos.** Las empresas suelen formar equipos colaborativos con sólida experiencia local y regional al crear sistemas de DDHHr, realizar análisis de sensibilidad a los conflictos y evaluaciones de impacto en derechos humanos. Buscarán OSC en quienes puedan confiar.
 - 1.2.2. Participar eficazmente en las múltiples oportunidades que ofrece la DDHHr para la intervención de partes interesadas en cada etapa del proceso; fomentar la confianza en el propio rol como socio constructivo y confiable de la OSC.** Estar disponible como recurso para las empresas, incluso fuera del proceso formal, ya sea atendiendo problemas a medida que surjan o realizando evaluaciones de seguimiento según sea necesario (por ejemplo, tras cambios en políticas o prácticas derivados de recomendaciones previas).
 - 1.2.3. Fortalecer la confianza mediante una interacción regular y colaborando con el equipo interno de la empresa para asistir con sus necesidades actuales.** Las obligaciones empresariales en materia de derechos humanos incluyen someter sus mecanismos de respuesta a crisis a auditorías independientes periódicas, que pueden incluir perspectivas de las OSC externas de confianza.

1.2.4. Interactuar de forma constructiva con los representantes de la empresa y con otras partes interesadas consultadas durante y después de los procesos de DDHHr para fomentar la confianza. Aprovechar estas instancias para aportar retroalimentación reflexiva y de buena fe, actuando como asesores externos en los temas de EDH presentados.

1.3. Monitorear activamente los procesos de la empresa en todas las fases de la DDHHr para evaluar, documentar e informar sobre sus progresos. Comunicar sus hallazgos y recomendaciones de forma constructiva, sugiriendo respuestas y soluciones cuando corresponda. **Considerar la presentación de informes públicos**, según el grado de interacción alcanzado con la empresa.

1.3.1. Brindar apoyo proactivo recomendando estrategias que respondan a las circunstancias nacionales cambiantes.

1.3.2. Ofrecer recomendaciones prácticas y comprender el contexto en el que opera una empresa. Cuanto más viable sea una recomendación, mejor será recibida. Recordar que los compromisos contractuales o externos pueden imponer limitaciones que afecten, positiva o negativamente, la capacidad empresarial de abordar cuestiones de derechos humanos. Promover la transparencia en este sentido contribuye a la defensa y rendición de cuentas de la conducta de la empresa.

1.3.3. Abogar por que la empresa publique información sobre sus procesos de debida diligencia en derechos humanos (HRDD), a fin de demostrar su implementación y de inspirar a otras empresas a seguir el mismo camino.

1.3.4. Ofrecer retroalimentación constructiva sobre la información publicada y compartir buenas prácticas. Ayudar a la empresa a evaluar los riesgos asociados con la publicación de sus evaluaciones.

1.3.5. Actuar como portavoz de la comunidad, aportando análisis y perspectivas sobre los riesgos potenciales o reales derivados de los productos, servicios, operaciones o diseños de la empresa.

1.3.6. En casos extremos, las OSC pueden desempeñar un papel en facilitar una salida responsable al contribuir a las evaluaciones de conflictos y riesgos realizadas por las empresas de TIC para determinar cuándo puede ser apropiado un retiro parcial o total del mercado.

2. Como alternativa, cuando no existan oportunidades reales de participación dentro o en torno a los procesos de 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.

2.1. Valerse de modelos, metodologías y plantillas especializadas diseñadas con este propósito, en particular de las ***Community-led Assessments of Rights Impacts in the Technology Industry (CLARITI)*** [Evaluaciones de Impacto en Derechos Lideradas por la Comunidad en la Industria Tecnológica], concebidas específicamente para contextos CAHRA.

2.2. Emplear evaluaciones de impacto en los derechos humanos (HRIAs) alternativas **para evaluar de manera independiente los efectos adversos reales y potenciales** de las acciones, servicios o productos de la empresa seleccionados para la evaluación.

2.3. Aprovechar las conexiones locales y la experiencia regional para generar información, perspectivas y análisis relevantes sobre el impacto de la acción, servicio o producto evaluado, en particular con respecto a:

2.3.1. El conflicto o la crisis.

2.3.2. Los derechos humanos de la población afectada.

2.3.3. El impacto en el discurso cívico, como los procesos electorales.

2.3.4. El efecto sobre los empleados y las responsabilidades de los contratistas externos.

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. *La unión hace la fuerza*. En cambio, la fragmentación y la falta de coordinación entre las OSC constituyen un obstáculo importante para una incidencia política eficaz. Esto no solo debilita la capacidad de la participación de la sociedad civil, sino que también puede generar contradicciones, como cuando las prioridades de distintas OSC entran en conflicto o se contradicen públicamente. Las empresas de TIC suelen reunirse con los grupos de interés de manera colectiva, lo que requiere la coordinación conjunta entre las OSC para maximizar el impacto y la eficacia de sus esfuerzos de incidencia.

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.** Además de los grupos de incidencia y las OSC con ideas afines, esto puede incluir a actores como académicos y accionistas que compartan, al menos en parte, las mismas metas y objetivos que la organización.
2. **Coordinar y organizar.** Las OSC y sus aliados pueden potenciar significativamente el impacto de su experiencia y labor de incidencia trabajando en conjunto dentro de **coaliciones y redes** que amplifiquen sus voces y las de las comunidades que representan.
3. La coordinación con otras OSC y partes interesadas no implica necesariamente presentar una voz unificada en todos los temas.
 - 3.1. **Es posible sostener distintos puntos de vista legítimos.** La clave consiste en coordinar previamente para garantizar identificar y gestionar las diferencias de enfoque o énfasis antes de reunirse con una empresa.
 - 3.2. En casos de diferencias irreconciliables de opinión o falta de confianza entre grupos de OSC, y/o cuando existan riesgos de seguridad, **puede ser preferible recomendar que la empresa interactúe con los distintos grupos por separado.**
4. **La coordinación de esfuerzos a través de coaliciones y redes** genera múltiples beneficios, tales como:
 - 4.1 **Aprovechar la capacidad y los recursos limitados** de la mayoría de las OSC para maximizar el alcance de su acción colectiva.
 - 4.2 Hacer un **uso estratégico de la experiencia individual de las OSC** para ampliar el alcance y el impacto de los esfuerzos de incidencia del grupo.
 - 4.3 Facilitar la elaboración de **agendas coordinadas, si no integradas**, que eviten conflictos y contradicciones, permitiendo así un compromiso más efectivo con las empresas y haciendo que sea más fácil interactuar con las OSC desde una perspectiva empresarial.
 - 4.4 Permitir que las **OSC trabajen con empresas más pequeñas, que carecen de los recursos de sus contrapartes más grandes, para compartir experiencias y mejores prácticas** desarrolladas por estas últimas.

PARTE II: DURANTE UN CONFLICTO ARMADO

Introducción

El inicio de un **conflicto armado o de una crisis** transforma de manera sustancial la forma en que las empresas de TIC y las OSC operan; asimismo, modifica profundamente el panorama de su interacción en varios aspectos clave. **Es fundamental que las OSC sean conscientes de los riesgos significativos que conlleva este escenario y adopten medidas para mitigarlos o evitarlos.** Por un lado, la participación real o

percibida del personal de la empresa o de los miembros de una OSC en un conflicto armado puede tener consecuencias graves para su seguridad, lo que exige **evaluaciones de riesgos más exhaustivas**. Por otro lado, el marco normativo de las empresas y los derechos humanos (EDH) se ve alterado en contextos de conflicto armado interno o internacional, al reconocerse la **aplicación del Derecho Internacional Humanitario (DIH)** a las partes beligerantes. Este hecho tiene repercusiones significativas en el modo en que operan tanto las empresas de TIC como las OSC que buscan relacionarse con ellas. En particular, resulta esencial que todas las partes interesadas comprendan cómo el DIH incide en el debate sobre las normas internacionales pertinentes al aplicar procesos de debida diligencia "reforzada" en materia de derechos humanos (DDHHr). Las OSC que interactúan con empresas en este contexto deben **priorizar su propia seguridad**, así como la de las comunidades afectadas, cuyos intereses procuran promover y proteger. En este escenario, el **análisis de sensibilidad al conflicto** —componente distintivo de la DDHHr— adquiere mayor relevancia durante todo el proceso de participación de las partes interesadas.

Cabe subrayar que, aun en situaciones de conflicto armado, muchas de las Directrices descritas en la Parte I siguen siendo pertinentes: la importancia de coordinar las comunicaciones de las OSC (Parte I: Directriz 4); fomentar relaciones profesionales y personales (Parte I: Directriz 2); implementar medidas para generar confianza (Parte I: Directriz 3); y encontrar un lenguaje común para la comunicación (Parte I: Directriz 3.4). En consecuencia, esta Parte se centra en resaltar aquellas dimensiones de la **participación de las OSC** que resultan singulares o de mayor relevancia **en contextos de conflicto armado**.

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.** El Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) recomienda que, durante los conflictos armados, las OSC deben:
 - 1.1. **Establecer medidas sólidas para proteger los datos que recopilan y procesan**, así como fortalecer su resiliencia interna frente a amenazas digitales contra sus sistemas y operaciones de TI.
 - 1.2. **Prepararse para ser objeto de campañas de información perjudicial** que afecten sus operaciones y reputación, y **estar en condiciones de responder de manera adecuada**, tanto en línea como fuera de ella.
 - 1.3. **Elaborar protocolos de respuesta frente a la difusión de información perjudicial dirigida contra la población civil** en sus áreas de operación.
 - 1.4. **Intensificar los esfuerzos para generar conciencia sobre las normas internacionales de protección de civiles** que se aplican durante los conflictos armados, especialmente entre las empresas que prestan servicios digitales, como se indica en la Directriz 3 *infra*.

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. Los productos y servicios de las empresas de TIC, en particular las plataformas digitales, pueden desempeñar un papel significativo en la generación de daños a la población civil durante los conflictos armados, por ejemplo, mediante la difusión de información nociva o la habilitación de prácticas de vigilancia. En consecuencia, estas empresas deben adoptar medidas adicionales para evaluar adecuadamente tales riesgos, idealmente con el

apoyo de las OSC. En este contexto, los procedimientos y prácticas de las empresas de TIC, incluida la moderación de contenidos, deben alinearse con el DIH y con las normas internacionales de derechos humanos.

1. **Garantizar que las empresas cuenten con políticas de DDHHr que incorporen tanto normas de derechos humanos como disposiciones del derecho internacional humanitario (DIH).**
 - 1.1. **Alentar a las empresas a realizar evaluaciones rápidas de DDHHr** para identificar y mitigar impactos negativos reales o previsibles sobre los derechos humanos y el DIH.
 - 1.2. **Es importante que las OSC comprendan la interacción básica entre los derechos humanos y las normas del DIH** en contextos de conflicto armado, a fin de colaborar eficazmente con sus contrapartes empresariales.
 - 1.3. **Subrayar que el análisis de sensibilidad al conflicto** exige que las empresas **anticipen la escalada de los conflictos** y los efectos que esta tendrá sobre el marco normativo y los procesos de DDHHr aplicables en **escenarios extremos**, idealmente con aportes de OSC y de expertos locales.
 - 1.4. **Las OSC deberían estar preparadas para colaborar activamente con las empresas de TIC en la elaboración de dichos escenarios** y en la evaluación de su impacto sobre las políticas y prácticas empresariales de EDH.
 - 1.5. Una forma de lograrlo es **colaborar en el diseño de políticas de "exclusión" (carve-out)** que se activen en tiempos de crisis. Las políticas y estándares de las empresas están diseñados para entornos operativos menos extremos, lo que puede hacer que sean inadecuadas o contraproducentes en contextos de conflicto armado.
2. **Asistir a las empresas en cada etapa del proceso de DDHHr según lo requieran las circunstancias.** Es importante comprender que, en situaciones de crisis, las empresas pueden enfrentarse a tensiones entre promover principios de EDH e internacionales, por un lado, y obedecer leyes locales u órdenes gubernamentales que los contravengan, por otro. Esto ocurre especialmente cuando hay acciones militares o disturbios civiles que amenazan la seguridad del personal, la infraestructura y las operaciones de la empresa.
 - 2.1. **Reconocer que las empresas de TIC priorizarán la seguridad de su personal, contratistas y proveedores** cuando operen en zonas afectadas por conflictos, especialmente conflictos armados.
 - 2.2. **Contribuir al desarrollo de políticas y prácticas que integren el DIH y las normas de derechos humanos**, exigiendo transparencia en su diseño y aplicación. Alentar a que cualquier cambio se comunique de forma clara y pública.
 - 2.3. **Exigir transparencia y divulgación de las demandas gubernamentales** que puedan impactar negativamente a la población civil, como las solicitudes de datos de usuarios, medidas de vigilancia, censura o difusión de información perjudicial, e informar sobre la respuesta de la empresa ante tales demandas.
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.** Las empresas pueden y deben contribuir a la protección de la población civil contra los daños previsibles derivados de operaciones militares, tanto cibernéticas como tradicionales. **Las OSC pueden y deben ayudar a que los actores empresariales comprendan los principios aplicables del DIH**, en particular el **principio de distinción**, que se basa en la diferenciación entre objetivos militares y civiles. Por ejemplo, **las OSC deberían instar y apoyar a las empresas para que adopten medidas que protejan sus bienes, personal y a otros civiles, evitando:**
 - 3.1. La participación involuntaria pero directa en las hostilidades, que puede acarrear la pérdida de protecciones del DIH.
 - 3.2. La difusión de información (incluida la desinformación) que ponga en riesgo a la población civil.
 - 3.3. Los ciberataques contra infraestructuras civiles o contra la prestación de servicios esenciales.

- 3.4. El uso indebido de herramientas de vigilancia digital comercial, como publicidad dirigida, por las partes en conflicto.
- 3.5. **Fomentar la cooperación entre empresas de TIC y organizaciones humanitarias para identificar dichas amenazas digitales** y encontrar soluciones innovadoras para abordarlas.
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.** Un seguimiento eficaz de los procesos de DDHHr por parte de las OSC durante los conflictos armados puede generar un ciclo de retroalimentación positiva para las empresas de TIC que incorpora las normas y principios del DIH. Por ejemplo, si las evaluaciones de impacto de una empresa carecen de información clave vinculada al DIH, o si las medidas de mitigación resultan insuficientes, las OSC pueden recomendar y apoyar mejoras en estas áreas. **Para ello, las OSC pueden:**
 - 4.1. **Monitorear las actividades y evaluaciones de DDHHr de la empresa** para apoyar ese proceso.
 - 4.2. Identificar y advertir a las empresas sobre los modos en que las partes en un conflicto **utilizan –o abusan– de su tecnología durante el conflicto armado**, notificando posibles infracciones al DIH o a los derechos humanos.
 - 4.3. Elaborar material que demuestre cómo **la conducta de los beligerantes**, especialmente del gobierno, impacta negativamente en los derechos humanos y en las protecciones del DIH cuando corresponda.
 - 4.4. Ayudar a las empresas a diseñar, implementar y supervisar **evaluaciones de riesgos en materia de derechos humanos y DIH**, tanto con respecto a la función como de la condición de sus bienes y de su personal durante el conflicto armado.
 - 4.5. **Proponer soluciones creativas** que cumplan con la regulación gubernamental legítima sin perder de vista los derechos humanos y el DIH como ejes centrales de las operaciones empresariales.

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. Las empresas de TIC que operan en contextos de conflicto armado deben reconocer que los servicios que prestan pueden constituir una participación directa en las hostilidades por parte de sus empleados y que, en consecuencia, su personal o sus bienes podrían legítimamente ser considerados como objetivos militares.

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.** Las empresas pueden hacerlo de las siguiente maneras:
 - 1.1. **Segmentar la infraestructura de datos y comunicaciones** destinada a fines militares de la utilizada para fines civiles, y **monitorear sus servicios e infraestructuras** para evitar la participación en hostilidades o la apariencia de ello.
 - 1.2. **Garantizar que las medidas adoptadas por razones comerciales o de otro tipo no obstaculicen el funcionamiento, mantenimiento y seguridad de servicios médicos, actividades humanitarias u otros servicios esenciales para la población civil.**
 - 1.3. **Priorizar la asignación de recursos de la empresa en función de la relevancia, magnitud y alcance de las amenazas y violaciones de los derechos humanos y del DIH.**
2. **La sociedad civil espera que las empresas respondan de forma estandarizada y consistente ante crisis y conflictos.** Por lo tanto, las OSC deberían destacar la expectativa de que las empresas aborden los riesgos e impactos adversos de sus servicios y productos durante las crisis de manera sistemática y equitativa.
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.** Cuando estalla una crisis o un conflicto armado, se espera que las empresas interactúen de inmediato con expertos locales y regionales en derechos humanos, organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas relevantes, con el fin de asesorar y supervisar las actividades de la empresa y el impacto de las medidas de crisis en las comunidades afectadas.
 - 1.1. **No esperar pasivamente:** dar el primer paso y establecer contacto directo.
 - 1.2. **Aprovechar relaciones existentes** para realizar seguimiento y brindar apoyo.
 - 1.3. **Solicitar orientación al personal de la empresa sobre cómo lograr una participación efectiva.**
2. **Establecer contacto con el CICR, que opera en zonas de conflicto a nivel mundial.** Esta organización experta puede ofrecer orientación sobre cómo mejorar la interacción con las empresas en relación con sus obligaciones y operaciones bajo el DIH.
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.**
 - 4.1. Del mismo modo, se espera que las empresas informen periódicamente a las partes interesadas sobre la evolución de la situación y sobre las medidas adoptadas.
5. **Ser estratégico al equilibrar las conversaciones privadas con las campañas públicas.** Coordinar previamente con los socios sectoriales antes de iniciar acciones de incidencia pública, a fin de respetar la confidencialidad y mantener la confianza.

PARTE III: DESPUÉS DE UN CONFLICTO ARMADO O UNA CRISIS

Introducción

Tras un conflicto armado o una crisis, **las empresas desempeñan un papel esencial en la transición hacia la paz y la protección de los derechos humanos**. Durante este período delicado, las OSC deben colaborar activamente con las empresas de TIC, promoviendo la reducción gradual de las políticas adoptadas durante la época del conflicto, manteniendo al mismo tiempo medidas proactivas como la DDHHr y las evaluaciones integrales del impacto en los derechos humanos. El objetivo es orientar a las empresas hacia prácticas más responsables en la etapa posterior al conflicto, contribuyendo así a la paz, la justicia y el desarrollo sostenibles.

En muchos aspectos, la fase posterior al conflicto refleja el contexto analizado en la Parte I relativo a las zonas afectadas por conflictos y de alto riesgo (CAHRA). En consecuencia, la mayoría de las Directrices de la Parte I —si no todas— seguirán siendo aplicables en este escenario. Sin embargo, existen **diversas consideraciones adicionales específicas de los períodos posteriores a un conflicto armado** o crisis, que se destacan en esta Parte.

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.**
 - 1.1. Promover la desactivación gradual de dichas políticas. Garantizar que los usuarios/clientes reciban notificación adecuada de cualquier cambio en las funcionalidades de la plataforma, basándose en evaluaciones continuas de la intensidad y el ciclo de vida del conflicto.
 - 1.2. Fomentar el fortalecimiento de las alianzas y la mejora del cumplimiento de la empresa con los Principios Rectores de la ONU.
 - 1.3. Reiterar que, en esta fase, el eje vuelve a centrarse en las normas de derechos humanos como parámetros para implementar y cumplir las obligaciones derivadas de los Principios Rectores.

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.

1. Tras la conclusión de un conflicto, incentivar a las empresas a:
 - 1.1. Realizar una auditoría que evalúe si los protocolos y procedimientos de crisis se siguieron e implementaron de forma adecuada.
 - 1.2. Preparar materiales y estar disponibles para participar en procesos de retroalimentación como parte de dicha revisión.
 - 1.3. Llevar a cabo una evaluación pública, completa e independiente del impacto de sus actividades en los derechos humanos (HRIA) durante la 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.

1. Instar a las empresas de TIC a priorizar el procesamiento de solicitudes de acceso a documentación

relativa a posibles crímenes internacionales y violaciones de derechos humanos para los mecanismos judiciales de rendición de cuentas.

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

1. Incentivar a las empresas a examinar si las políticas implementadas durante el conflicto resultaron eficaces.
2. Organizar talleres de trabajo con la empresa para revisar y mejorar dichas políticas e incluir representantes de la comunidad en las reuniones para garantizar que se consideren los efectos reales sobre la población.