



10 pasos para mantener la seguridad en conformidad con los derechos humanos

¿Cuál es el objetivo de esta herramienta?

Esta herramienta tiene como objetivo dar apoyo a empresas y profesionales del sector de la seguridad para que comiencen a establecer un programa serio de seguridad y derechos humanos, que implique la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PV), mediante los siguientes diez pasos:

1.º paso: Integrar la seguridad y los derechos humanos a la estrategia, gestión, planes y presupuestos empresariales.....	3	6.º paso: Implementar controles sobre el uso de la fuerza y las armas de fuego y de otros tipos (si es pertinente).....	13
2.º paso: Analizar y gestionar los riesgos de seguridad y derechos humanos con énfasis en la prevención de conflictos...	5	7.º paso: Registrar, reportar e investigar las alegaciones o incidentes de violaciones de los derechos humanos	15
3.º paso: Implicar a las fuerzas de seguridad pública y trabajar con ellas de manera proactiva	8	8.º paso: Implicar a las partes interesadas y garantizar la transparencia en los acuerdos de seguridad	16
4.º paso: Trabajar con el proveedor de seguridad privada.....	10	9.º paso: Supervisar la implementación tanto a nivel corporativo como empresarial.....	18
5.º paso: Ofrecer capacitación en seguridad y derechos humanos	12	10.º paso: Compartir las lecciones aprendidas.....	19

Esta herramienta no está pensada como una reflexión completa sobre los programas de implementación de los PV o de seguridad y derechos humanos, sino como una guía breve de los pasos necesarios a ser tenidos en cuenta.

¿Cómo puede esta herramienta ayudar a su empresa?



Esta herramienta ayuda a las empresas a **establecer y mantener un programa serio de seguridad y derechos humanos** que se adapte a las estrategias empresariales y tenga el apoyo de altos cargos, inversionistas, partes interesadas, trabajadores, socios en seguridad y comunidades locales.



Ayuda a las empresas a **reconocer y gestionar riesgos de seguridad y derechos humanos** que puedan afectar negativamente a personas, comunidades, operaciones empresariales, la reputación, la confianza de los inversionistas y la licencia social de operación.



Apoya la implementación de los PV y ayuda a los acuerdos empresariales de seguridad a proteger y respetar los derechos humanos.



Promueve un entorno de seguridad donde empresas, fuerzas de seguridad pública y proveedores de servicios de seguridad privada puedan participar y trabajar en conjunto para encarar situaciones complejas de seguridad con alto potencial de violación de las normas de seguridad y los derechos humanos.

¿Cuáles son los pasos clave de un proceso de implementación?

Cada paso implica tareas clave e incluye herramientas disponibles para apoyar su implementación.

La Iniciativa de Principios Voluntarios desea agradecer el árduo trabajo de las siguientes personas, todas miembros actuales o antiguos de la Iniciativa de Principios Voluntarios, sin las cuales este documento no hubiera sido posible: Joel Bisina, Sean Cornelissen, Charles Dumbrille, Jonathan Drimmer, Christopher 'Mac' Grace, Elizabeth Kariuki, Trine Pertou Mach, J.J. Messner, Louisa Petralia, Almero Retief, Fiona Sartain, Helen Simpson y Leslie Taylor.

1.er paso: Integrar la seguridad y los derechos humanos a la estrategia, gestión, planes y presupuestos empresariales

Este paso tiene como objetivo ayudar a empresas y profesionales de la seguridad a establecer un programa serio de seguridad y derechos humanos que se adapte a las estrategias empresariales y tenga el apoyo de altos cargos, inversionistas, partes interesadas, trabajadores, socios en seguridad y comunidades locales. Este paso también ayuda a establecer un marco de gestión que ponga de relieve el compromiso de la empresa con la seguridad y los derechos humanos (DD. HH.) (parte de los PV), así como los requisitos de seguridad y derechos humanos y su proceso de implementación para las operaciones empresariales.

Tareas clave

- 1.1** Garantizar el apoyo de los altos cargos y del consejo de administración, así como un mandato empresarial para crear un programa serio de seguridad y derechos humanos. Lograr que un alto cargo patrocine el programa.
- 1.2** Elegir un defensor que impulse la planificación, implementación y mantenimiento del programa de seguridad y DD. HH. Dependiendo del tamaño, alcance y complejidad de las operaciones empresariales, el contrato de la persona designada puede ser a tiempo parcial, como voluntario, a tiempo completo o temporal.
- 1.3** Trabajar con el patrocinador y las partes interesadas al interior de la empresa para elaborar y ponerse de acuerdo sobre:
- la estrategia a grandes rasgos, aproximación, objetivos, resultados y prioridades programa de seguridad y DD. HH.;
 - el papel dentro de la empresa tanto del programa de seguridad y DD. HH. como del patrocinador;
 - las funciones y responsabilidades del patrocinador de seguridad y DD. HH.;
 - las partes interesadas (tanto internas como externas), departamentos y funciones participantes (el quién, el por qué, el cómo y el cuándo), y
 - los requisitos de recolección de datos e información.
- 1.4** Desarrollar un presupuesto y un plan de implementación anuales para el programa de seguridad y DD. HH., conforme a la estrategia general correspondiente y las prioridades empresariales. Tener en cuenta:
- los resultados del análisis de riesgos de seguridad y derechos humanos (ver 2º paso);
 - las prioridades empresariales;
 - los costos de viaje y tiempo relativos al apoyo de campo, participación de las partes interesadas y asistencia a los encuentros y talleres de seguridad y DD. HH.;
 - la capacitación y concientización: desarrollo, revisión, traducción, impresión y producción de materiales, capacitación de capacitadores, duración, modo de entrega, comunicaciones, costo de equivalentes a tiempo completo/expertos en la materia, etc.;
 - la sincronización de horarios con las operaciones empresariales;
 - el modo de entrega (presencial, asistencia a distancia, teleconferencias, etc.);
 - los requisitos de personal (capacidades internas vs. uso de expertos en la materia/consultores externos);
 - las tareas clave, el responsable designado, metas, fechas límite y estimación de costos;
 - orientar a las operaciones empresariales en la implementación de los requisitos de seguridad y derechos humanos, y
 - los indicadores clave de rendimiento y criterios para la evaluación del éxito.



Consejo: Coordinar la planeación con los diferentes departamentos de la empresa

Para incrementar la eficacia, tener en consideración la coordinación de planes entre: seguridad, relaciones con la comunidad, bienestar y protección, medio ambiente, recursos humanos, adquisiciones, operaciones, consejería jurídica y otros.

- 1.5** Trabajar con el patrocinador y las distintas partes interesadas en la elaboración de una declaración pública de compromiso/apoyo a los estándares pertinentes de derechos humanos, los Principios Voluntarios, la participación de las partes locales interesadas y grupos vulnerables, así como garantizar la transparencia y responsabilidad relativas a las prácticas de seguridad empresarial y derechos humanos:
- “Apoyamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los principios y normas internacionales sobre derechos humanos, así como el Derecho Internacional Humanitario en cualquier sitio que tengamos operaciones”;
 - “Estamos comprometidos a la implementación de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y los PV”;
 - “Estamos comprometidos al análisis y la gestión de los riesgos de seguridad y derechos humanos y a trabajar con las comunidades locales, líderes indígenas y grupos vulnerables para encontrar soluciones serias y duraderas a cualquier impacto adverso sobre los derechos humanos que puedan tener nuestras operaciones empresariales”; y
 - “Estamos comprometidos a trabajar en conjunto con las fuerzas de seguridad pública y los proveedores de seguridad privada en asuntos de seguridad y derechos humanos, y daremos los pasos necesarios necesarios para garantizar que los acuerdos de seguridad empresarial respeten el estado de derecho y los derechos humanos”.

Tareas clave

- 1.6** Incorporar los compromisos y requisitos de seguridad y derechos humanos a la gestión empresarial, los estándares de comportamiento y los requisitos de conformidad. Por ejemplo:
- elaborar una definición de derechos humanos para la empresa que esté vinculada a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a los principios internacionales de derechos humanos;
 - respaldar los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y el compromiso de la empresa con los PV en sus propias políticas de derechos humanos;
 - incluir requisitos de seguridad y derechos humanos en las políticas de derechos humanos de la empresa, los estándares de seguridad y/o los procedimientos de seguridad;
 - hacer énfasis en los principios y valores de respeto, integridad y transparencia en el código de conducta de la empresa;
 - elaborar directrices claras en cuanto al uso de la fuerza y armas, tanto de fuego como de otros tipos, por razones de seguridad, y
 - autoevaluaciones de seguridad y DD. HH.
-
- 1.7** Crear una guía, herramientas y capacitación que apoyen la implementación del programa de seguridad y DD. HH. Por ejemplo:
- **estándares/procedimientos:** hacen énfasis en los requisitos de seguridad y DD. HH. que las operaciones empresariales deben implementar y acatar;
 - **guía:** profundiza en los requisitos y explica cómo y cuándo se requiere que las operaciones empresariales implementen y acaten los requisitos de seguridad y DD. HH.;
 - **herramientas:** incluyen plantillas, ejemplos o listas de verificación que pueden ser utilizadas para llevar a cabo las labores, y
 - **capacitación:** incrementa el conocimiento, la comprensión y las habilidades necesarias para llevar a cabo las labores.
-
- 1.8** Redactar comunicaciones de referencia que apoyen la implementación y el mantenimiento del programa de seguridad y DD. HH. Estar preparado para responder a las siguientes preguntas:
- ¿Cuáles son los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos?;
 - ¿Cómo implementar los PV?;
 - ¿Cuál es el valor añadido a la empresa?; ¿por qué son importantes la seguridad y los derechos humanos?;
 - ¿Cuáles son el compromiso y las prácticas de la empresa en apoyo a (la seguridad y) los derechos humanos?;
 - ¿Cuáles son los requisitos de seguridad y DD. HH. para la empresa?;
 - ¿Qué acciones se requieren por parte de las operaciones empresariales para garantizar la conformidad con el proceso de implementación?; y
 - ¿A quién pueden contactar los sitios en busca de apoyo y donde pueden encontrar más información y herramientas que les ayuden a llevar a cabo las labores?
-
- 1.9** Fomentar la concientización de las prácticas y requisitos de seguridad y derechos humanos en la empresa, incluida la cadena de valor. Esto puede hacerse mediante presentaciones, sesiones informativas, talleres, iniciación de empleados, mensajes internos, compartiendo mejores prácticas, capacitación, elaboración de informes, la inducción de contratistas y subcontratistas de seguridad, etc.



Recursos de utilidad:

[Los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos – Herramientas de Implementación para Sitios Sede de Proyectos de Gran Envergadura](#) (documento en inglés)

(Páginas I-1 y VI-1 a VI-4)

[Los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos: Archivos de referencia para la implementación empresarial](#) (documento en inglés)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

2.º paso: Analizar y gestionar los riesgos de seguridad y derechos humanos con énfasis en la prevención de conflictos

Este paso tiene como objetivo ayudar a las empresas a reconocer, analizar y gestionar los riesgos, impacto y las causas de conflictos que puedan afectar de forma negativa la capacidad de una empresa para proteger y respetar los derechos humanos, o que puedan llevar a la complicidad empresarial en la violación de los derechos humanos.

Tareas clave

- 2.1** Iniciar el proceso de riesgo.
- Confirmar la metodología, procesos, herramientas y requisitos de la empresa que deben cumplirse.
 - Definir el alcance del análisis de riesgo, las actividades empresariales y el área de operación.
 - Asegurarse de que el alcance destaque los riesgos descritos en el punto 2.2 a continuación.
 - Identificar a las personas, comunidades y actividades afectadas por los acuerdos y actividades empresariales.
 - Incluir cualquier requisito legal/regulatorio que deba ser tenido en cuenta.
 - Definir quienes son las partes interesadas, los departamentos y funciones que deben ser considerados.
Por ejemplo:
 - internos: coordinadores de flexibilidad empresarial; relaciones con la comunidad; recursos humanos; salud, seguridad y medio ambiente; operaciones; ética e integridad; adquisiciones; contratistas de seguridad; asesor de derechos humanos; etc., y
 - externos: líderes/representantes de la comunidad; grupos vulnerables; fuerzas de seguridad pública; ONG; etc.
 - Tener en cuenta las percepciones/ expectativas de las partes interesadas.
 - Identificar, recolectar y compartir la información de riesgos pertinentes con las partes interesadas, incluyendo: análisis de riesgos de seguridad y derechos humanos o evaluaciones de impacto previas, datos/perfiles de riesgo específicos a cada país, estadísticas de criminalidad, proliferación de armas de fuego y de otros tipos, presencia de grupos armados, reclamos/querellas sobre derechos humanos, conocimiento de los peligros para la seguridad y los derechos humanos, riesgos en los entornos de operaciones internos y externos, registros de derechos humanos de los proveedores públicos y privados de seguridad, resultados del análisis de conflictos, etc.
-
- 2.2** Identificar fuentes de riesgos para la seguridad y los derechos humanos. Por ejemplo, el Módulo 2: La evaluación de riesgo, guía orientativa de implementación, Principios de Seguridad y Derechos Humanos, hace énfasis en las fuentes potenciales, a saber:
- **Situación de conflicto:** Historia reciente de conflictos, posible reaparición de conflictos, probabilidad de conflictos internacionales, actividades ilegales (p. ej., tráfico de drogas, contrabando, mafias, etc.), insurgencia, grupos armados de índole separatista o guerrilleros, reclamos territoriales sin resolver, etc. Evaluar si un conflicto es el resultado de interacciones entre distinto actores, incluidos empresas, todos los niveles de gobierno, comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), insurgentes y criminales.
 - **Provisión de seguridad:** falta de competencia de las fuerzas de seguridad pública, falta de competencia de los proveedores de seguridad privada, bajo nivel de recursos, historial pobre de derechos humanos de parte de las fuerzas de seguridad pública, escasa comprensión de los derechos humanos y el derecho humanitario de los servicios de seguridad, historial de abuso de la fuerza, cultura de impunidad, ausencia de una cultura de responsabilidad, violaciones de derechos de grupos vulnerables, un entorno de orden y control pobre, ausencia de protocolos (públicos o privados), etc.
 - **Gobernabilidad:** corrupción; inestabilidad política; un estado de derecho débil; una capacidad gubernamental pobre; indiferencia a los derechos de grupos minoritarios; limitaciones o represión de la libertad de prensa, medios y libertades de la sociedad civil; interferencia política en las investigaciones de abusos de derechos humanos; ataques violentos de motivación política a personal o propiedad empresarial; etc.
 - **Factores socioeconómicos:** pobreza, desigualdad salarial y de riqueza, conflictos sobre tierras o recursos, tensiones debido a reasentamientos, preocupaciones sobre el impacto social negativo de las actividades empresariales (p. ej., inflación a nivel local, impacto negativo en la cohesión social, etc.), abuso de los derechos de las poblaciones indígenas, preocupaciones laborales, rivalidades empresariales, historial de oposición de la comunidad a proyectos/actividades empresariales, etc.
 - **Entorno físico:** impacto medioambiental negativo (p. ej., aire, agua, tierra, etc.) debido a las actividades empresariales, precedentes de pobre desempeño ambiental por parte de la industria, desafíos medioambientales claves (p. ej., biodiversidad, especies en riesgo), etc.

Tareas clave

- 2.3** Identificar los riesgos a la seguridad y los derechos humanos, con énfasis en:
1. los riesgos asociados a factores políticos, económicos, civiles o sociales;
 2. el potencial de violencia y conflicto;
 3. el historial de derechos humanos de las fuerzas de seguridad pública, paramilitares, cuerpos policiales y proveedores de seguridad privada;
 4. la capacidad de la fiscalía y del poder judicial locales para garantizar la aplicación de la ley;
 5. el análisis de conflictos para identificar el origen de los conflictos y el nivel de adherencia a los estándares de derechos humanos;
 6. los riesgos asociados a la transferencia a los proveedores de seguridad de equipamientos letales y no letales,
 7. los riesgos asociados a la presencia y operaciones de fuerzas de seguridad pública y proveedores de seguridad privada;
 8. las situaciones de riesgo de seguridad con alto potencial para la intervención de las fuerzas de seguridad pública y la violación de los derechos humanos (p. ej., trato hacia protestas cuyo objetivo es la empresa, minería ilegal/artesanal, reasentamiento de tierra, ataques armados a guardias y bienes de la empresa, etc.), y
 9. las prácticas y actividades empresariales que puedan conducir a situaciones de conflicto entre las partes interesadas (p. ej., reducción de la fuerza laboral, cambio de proveedores o en la cadena de suministros, disputas salariales, pago/desembolso de subvenciones, el no cumplimiento de compromisos/promesas a la comunidad, etc.).
-
- 2.4** Evaluar los riesgos a la seguridad y los derechos. Esto normalmente implica:
- utilizar los riesgos ya identificados para elaborar una lista de “situaciones de riesgo” y “declaraciones de riesgo” para su análisis;
 - establecer las consecuencias (el impacto) y la probabilidad (la verosimilitud) de cada uno de los riesgos ya identificados;
 - tener en cuenta los controles de riesgo existentes y su eficacia para cada uno de los riesgos, y
 - utilizar un “mapa de riesgo codificado por colores” o una “matriz de riesgo” para clasificar y dar prioridad a los riesgos, a partir de índices de consecuencia y probabilidad (según la metodología de riesgo y procedimientos de la empresa).
-
- 2.5** Identificar la gestión y reducción de riesgos. Esto normalmente implica:
- Decidir cómo gestionar cada riesgo a la seguridad y los derechos humanos. Por ejemplo, el Módulo 2: La evaluación de riesgo, Guía de orientación para la implementación, destaca cinco alternativas:
 - **aceptar:** aceptar el riesgo tal y como es;
 - **evitar:** no emprender la actividad que genera el riesgo;
 - **mitigar:** tomar medidas para reducir ya sea las consecuencias o las probabilidades (o ambas) del riesgo;
 - **transferir:** obtener un seguro (nota: puede ser difícil para muchos de los riesgos de los PV, y
 - **compartir:** compartir el riesgo con otra entidad (p. ej., por ejemplo, mediante un contrato con un proveedor de seguridad privada, o a través de un acuerdo escrito con las fuerzas de seguridad pública).
 - Tratar los riesgos en orden de prioridad.
 - Asignar un responsable a cada riesgo.
 - Trabajar con el responsable de cada riesgo para ponerse de acuerdo en las acciones/ controles, los responsables de las acciones/ controles, metas, cronología y fechas de evaluación.
 - Consolidar todas las respuestas a los riesgos dentro de un plan de gestión de riesgo, y presentar dicho plan al equipo directivo para evaluación y aprobación de la implementación.
 - Incorporar las conclusiones y las respuestas a los riesgos en los sistemas de gestión según sea necesario).
-

Tareas clave

- 2.6** Comunicar, supervisar y actualizar los riesgos de seguridad y derechos humanos. Esto normalmente implica:
- un contacto frecuente con los responsables de los riesgos y de control, o apoyo a los responsables de las acciones, en aras a vigilar el avance de la implementación de un mecanismo de reacción a dichos riesgos;
 - actualizar al equipo directivo periódicamente, y seleccionar a partes interesadas basándose en los riesgos, según el avance y los desafíos en la implementación de riesgo;
 - pasar revista a los controles de seguridad y el avance de las acciones frecuentemente y de común acuerdo;
 - hacer un seguimiento a las acciones hasta su término, y
 - asegurarse de que los riesgos de seguridad y derechos humanos, así como el plan de gestión de riesgo SHR, sean actualizados al menos una vez al año, o inmediatamente después de cualquier cambio en la exposición a asuntos de seguridad y derechos humanos.



Recursos de utilidad:

[Módulo 2: La evaluación de riesgo. Guía orientativa de implementación, Principios de Seguridad y Derechos Humanos](#)

(páginas 22 a 35)

[ISO 31000 Gestión de riesgo](#)

[Manual de buenas prácticas. Empleo de fuerzas de seguridad: Evaluación y gestión de riesgos e impactos. Guía para el sector privado en mercados emergentes](#) (páginas 17 a 31)

Gestión de riesgo empresarial, metodología y herramientas

Evaluaciones de riesgo elaboradas por organizaciones independientes acreditadas, por ejemplo, el [Instituto Heidelberg para la Investigación de Conflictos Internacionales](#) (sitio en inglés)

[Índices de riesgo a los derechos humanos de Verisk Maplecroft](#) (sitio en inglés)

[Diligencia debida en derechos humanos en entornos afectados por conflictos: Guía para industrias extractivas](#) (documento en inglés)

(páginas 9 a 45)

[Los derechos humanos en la industria minera y metalúrgica: Incorporando la diligencia debida en derechos humanos a los procesos de gestión de riesgo empresarial](#) (documento en inglés)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

3.º paso: Implicar a las fuerzas de seguridad pública y trabajar con ellas de manera proactiva

Este paso tiene como objetivo ayudar a las empresas a gestionar las interacciones y colaborar estrechamente con las fuerzas de seguridad pública para garantizar que los derechos humanos sean protegidos y respetados como parte de las operaciones de seguridad empresarial.

Tareas clave

- | | |
|-------------|--|
| 3.1 | Como el en paso 2º paso, determinar y documentar la naturaleza de cualquier presencia o despliegue de fuerzas de seguridad pública (ya sean específicas al proyecto o en general), así como los riesgos que pueden resultar de su utilización. |
| 3.2 | Considerar, basándose en el nivel de riesgo contextual, cuál es el papel y el alcance de las fuerzas de seguridad pública con relación al proyecto e identificar sobre qué aspectos de dicho papel y alcance puede el proyecto ejercer influencia. |
| 3.3 | Consultar con los gobiernos anfitriones y las comunidades locales sobre acuerdos de seguridad y su impacto en dichas comunidades e incentivar a los gobiernos anfitriones a que hagan los acuerdos de seguridad transparentes. |
| 3.4 | Entender e identificar los tipos de fuerzas de seguridad pública que responderán a los distintos tipos de incidentes. |
| 3.5 | Considerar, basándose en escenarios probables, qué aspecto tendrán las acciones y actividades de las fuerzas de seguridad pública tanto en el interior como en el entorno del proyecto, y los riesgos a los derechos humanos específicos a dichas acciones. |
| 3.6 | Investigar, de forma discreta, el historial y los antecedentes de las fuerzas de seguridad pública, sobre todo en el área/ región del proyecto. |
| 3.7 | Incentivar el despliegue de individuos debidamente capacitados y que no hayan estado implicados en acusaciones de abuso. |
| 3.8 | Trabajar estrechamente con las fuerzas de seguridad pública y las comunidades locales para promover el conocimiento de los requisitos y las prácticas empresariales que apoyan la implementación de los PV. |
| 3.9 | La implicación con las fuerzas de seguridad no tiene que ser a nivel ministerial, ya que frecuentemente es más eficaz a nivel local. Identificar dentro del cuerpo policial o destacamento militar la persona más apropiada con quien entablar una relación por medio de encuentros habituales o semihabituales que traten la participación en asuntos operacionales. Es necesario recordar que estos encuentros de participación pueden necesitar el establecimiento de relaciones a largo plazo para lograr una confianza mutua. |
| 3.10 | Asegurarse de que los esfuerzos de interacción con las fuerzas de seguridad sean debida y ampliamente documentados, incluso si son fallidos. |
| 3.11 | Una vez establecida la relación, buscar oportunidades para abordar distintos temas, desde las relaciones con la comunidad y el equipamiento hasta los de carácter sensible como despliegues, entrenamientos, el uso de la fuerza, etc., y para comunicar las peticiones de la empresa en cuanto a lo que se espera de las actividades y comportamiento. |
| 3.12 | Tratar de llevar a cabo una planificación conjunta para escenarios posibles, para entender mejor cómo las fuerzas de seguridad pública podrían responder a incidentes (como protestas) y para comunicar expectativas sobre cómo el proyecto querría ver que la respuesta a tales incidentes fuese dentro del marco legal y de forma responsable. |
| 3.13 | Tener en consideración si hay posibilidades de invitar a las fuerzas de seguridad pública a observar o participar en las capacitaciones internas de la empresa sobre derechos humanos. |
| 3.14 | Si las fuerzas de seguridad pública realizan peticiones al proyecto para el aprovisionamiento de equipos o financiamiento, etc., y si dichas peticiones son razonables y dentro del marco legal, asegurarse de que el suministro de tal apoyo esté bien documentado, incluyendo toda declaración y acuerdo sobre el uso aceptable y responsabilidad para todo apoyo brindado. |

Tareas clave

- 3.15** Si las fuerzas de seguridad pública realizan peticiones al proyecto para el aprovisionamiento de equipos, tener en consideración como se puede hacer uso de ello para facilitar conversaciones sobre una amplia gama de asuntos. Asegurarse de que todo apoyo:
- no contravenga ninguna ley, reglamento y normas reconocidos;
 - excluya el préstamo, la transferencia o la adquisición de armas de fuego y de otros tipos y munición para la seguridad, y
 - excluya la capacitación militar/táctica de tipo policial.
-
- 3.16** Elaborar e implementar un proceso para el registro y la denuncia de acusaciones de abuso por parte de las fuerzas de seguridad pública, la supervisión de las investigaciones y para ejercer presión en aras a lograr soluciones adecuadas.
-
- 3.17** Cuando la fuerza sea utilizada por las fuerzas públicas, informar del incidente a las autoridades locales y proveer atención médica a las personas heridas.
-
- 3.18** Intentar la solicitud de un memorando de entendimiento con las fuerzas de seguridad pública, un documento escrito y firmado que resuma los compromisos y expectativas en asunto críticos, en especial concernientes al despliegue, capacitación, equipamiento y denuncia de alegaciones de abuso.
-



Recursos de utilidad:

[Módulo 3: Seguridad pública. Guía orientativa de implementación, Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos](#)

(páginas 36 y 37)

[Manual de buenas prácticas – Empleo de fuerzas de seguridad: Evaluación y gestión de riesgos e impacto. Guía para el sector privado en mercados emergentes](#) (páginas 57 a 76)

[Cláusulas modelo para los acuerdos entre fuerzas de seguridad gubernamentales y empresas](#) (documento en inglés)

[Respondiendo a los desafíos de seguridad y derechos humano en entornos complejos. Guía práctica.](#) (páginas 42 a 88)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

4.º paso: Trabajar con el proveedor de seguridad privada

Este paso tiene como objetivo ayudar a las empresas a gestionar las interacciones y la colaboración estrecha con la seguridad privada para garantizar que los derechos humanos sean protegidos y respetados como parte de las operaciones de seguridad empresarial.

Tareas clave

- 4.1** Utilizar los resultados de las evaluaciones de necesidades y de riesgos de seguridad para informar del tipo y nivel de seguridad requerido (para gestionar los riesgos/amenazas a la seguridad de las personas y las operaciones empresariales).
-
- 4.2** Considerar a qué proveedor de seguridad se tiene la intención de contratar y asegurarse de que el ámbito de trabajo/ términos de referencia reflejen con exactitud el nivel/tipo de seguridad requerido. De la misma manera, considerar si la intención es contratar una empresa local o un proveedor internacional —ambos pueden tener ventajas y desventajas, dependiendo del contexto. Las consideraciones clave incluyen los requisitos obligatorios del país anfitrión, conformidad con los reglamentos, contratación de personal local, disponibilidad, equilibrio de género, percepción y preocupaciones de la comunidad, profesionalismo, etc. Evaluar la posibilidad de exigir una prueba de conformidad con el Código de Conducta Internacional para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada al proveedor de seguridad (ver abajo).
-
- 4.3** Investigar adecuadamente a los proveedores de seguridad seleccionados y realizar indagaciones razonables respecto a si la empresa está debidamente autorizada, se comporta de manera profesional y si ha estado previamente implicada en problemas, violaciones a los derechos humanos o actos ilícitos. Examinar los procedimientos del proveedor de seguridad, particularmente en lo que se refiere a la contratación, certificación, autorización, capacitación de sus empleados, uso de la fuerza y gestión de conductas inapropiadas.
-
- 4.4** Revisar el proceso de investigación de antecedentes de los empleados del proveedor de seguridad. Asegurarse de que hay procesos establecidos para garantizar de manera razonable que el proveedor no esté contratando empleados con historial de violación de derechos humanos o criminalidad.
-
- 4.5** Asegurarse de que el contrato con el proveedor de seguridad sea robusto e incluya:
- referencias a su adherencia a los VPSHR y las directrices internacionales pertinentes;
 - todas las expectativas y políticas empresariales, así como soluciones a la violación de dichas políticas;
 - expectativas de comportamiento y uso de la fuerza adecuados;
 - el requisito de informar e investigar toda denuncia o incidente relacionado con derechos humanos, uso de la fuerza y de armas de fuego;
 - controles obligatorios de armas de fuego y otros tipos (de ser pertinentes);
 - capacitación obligatoria sobre seguridad y sobre otros temas previa a todo despliegue (de acuerdo con las leyes del país y el ámbito de la labor), por ejemplo, capacitación en derechos humanos y el uso de la fuerza;
 - evaluaciones de rendimiento y verificaciones de conformidad, y
 - una cláusula de rescisión si hay evidencia fiable de comportamiento ilegal o abusivo.
-
- 4.6** Revisar (en incluso elaborar en conjunto) el programa de capacitación del proveedor de seguridad y todos los materiales de apoyo. Las consideraciones clave incluyen:
- ¿Son accesibles el programa de capacitación y sus materiales? (p. ej., si el lenguaje utilizado es el adecuado para los guardias); ¿está hecho a medida del nivel de educación?;
 - ¿Cumple el programa de capacitación con los requisitos y estándares de las leyes / reglamentos locales?;
 - ¿Se incluye en la capacitación el uso de la fuerza (y según sea pertinente, armas de fuego y primeros auxilios)?;
 - ¿Se incluye en la capacitación estándares de derechos humanos para labores básicas de seguridad como la búsqueda, el embargo, el arresto, las protestas, el trato con grupos vulnerables y víctimas de crímenes?;
 - ¿Cubre el comportamiento en la capacitación, incluyendo temas como el respeto y la reducción de conflicto?;
 - ¿Hay algún tipo de componente de evaluación que demuestre la adopción y la comprensión?, y
 - ¿El programa de capacitación es iterativo e incluye cursos de actualización? En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia?
-
- 4.7** Tener en cuenta qué políticas y procedimientos serán implementados.
- ¿Estarán los guardias equipados con armas de fuego? Si se distribuyen armas de fuego, ¿es justificable según el nivel de riesgo determinado por una evaluación de riesgo de seguridad? Incluso si son distribuidas, ¿estarán las armas fácilmente disponibles o almacenadas según se requiera? (Ver igualmente el 6.º paso).
 - ¿Cuáles son los protocolos para el uso de la fuerza?
 - ¿Estarán los guardias equipados con armas no letales y en caso afirmativo, de qué tipo? (Ver igualmente el Paso 6º)
 - ¿Cuáles son los protocolos de la cadena de custodia de las armas de fuego?
 - ¿Habrá un código de conducta, y qué debería incluir?
 - ¿Cuál será el proceso y la respuesta cuando ocurra un incidente y sea investigado?

Tareas clave

- 4.8** Designar quién será responsable de la supervisión y vigilancia del proveedor de seguridad. A fin de cuentas, se puede tercerizar la seguridad, pero no la responsabilidad.
-
- 4.9** Asegurarse de que haya un proceso establecido para el registro de incidentes, de que se puedan recibir reportes y quejas (tanto internas como externas) y de implementar un proceso para la revisión, investigación (de ser necesario) y resolución de incidentes.
-
- 4.10** Trabajar estrechamente con el proveedor de seguridad, los supervisores y guardias de primera línea para fomentar comprensión de las requisitos y prácticas de la empresa que apoyan la implementación de los PV.
-
- 4.11** Asegurarse de que todo apoyo a los proveedores de seguridad privada:
- no contravenga ninguna ley, reglamento o norma reconocidos;
 - excluya el préstamo, la transferencia o la adquisición de armas de fuego y de otros tipos y munición para la seguridad, y
 - excluya la capacitación militar/táctica de tipo policial.
-
- 4.12** Verificar habitualmente:
- a los guardias de seguridad para asegurarse de que están debidamente equipados, capacitados y autorizados;
 - los controles y prácticas del proveedor de seguridad en cuanto al manejo de armas de fuego y de otros tipos;
 - los informes de incidentes de seguridad y su calidad,
 - etc.
-
- 4.13** Implicar al proveedor de seguridad en las verificaciones de impacto en seguridad y derechos humanos futuras.
-
- 4.14** Supervisar el desempeño de proveedor de seguridad y trabajar con éste para abordar cualquier deficiencia en la prestación del servicio.
-



Recursos de utilidad:

[Módulo 4: Seguridad privada. Guía orientativa de implementación, Principios de Seguridad y Derechos Humanos](#) (páginas 48 a 56)

[Sección III: Trabajando con proveedores de seguridad privada. Respondiendo a los desafíos de seguridad y derechos humanos en entornos complejos. Guía práctica.](#) (páginas 93 a 151)

[Manual de buenas prácticas – Empleo de fuerzas de seguridad: Evaluación y gestión de riesgos e impacto. Guía para el sector privado en mercados emergentes](#) (páginas 41 a 56)

[Código de conducta internacional para proveedores de servicios de seguridad privada](#), disponible en el sitio web de la Asociación Internacional del Código de Conducta (ICoCA, por sus siglas en inglés)

[Guía de adquisiciones ICoCA para la contratación de proveedores de seguridad responsables.](#) (documento en inglés)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

5.º paso: Ofrecer capacitación en seguridad y derechos humanos

Este paso tiene como objetivo ayudar a las empresas a planificar cuál es la capacitación más apropiada para sus equipos y brindarles asistencia para decidir cuál de las partes interesadas debe recibir capacitación.

Tareas clave

- | | |
|-------------|---|
| 5.1 | Desarrollar capacitaciones a medida de los distintos públicos con base en las necesidades y los riesgos. Incluir ejemplos de casos con los que los empleados se puedan topar en el desempeño de sus labores. |
| 5.2 | Asegurarse de que la capacitación proporcione un entendimiento de los principios de seguridad y derechos humanos, y de los escenarios posibles que el personal de seguridad puede llegar a enfrentar. |
| 5.3 | Asegurarse de que la capacitación haga especial énfasis en el uso de la fuerza y la utilización adecuada de las armas que el personal de seguridad pueda recibir. |
| 5.4 | Tener en especial consideración en la capacitación para hacer frente a protestas, huelgas, defensores de derechos humanos, investigaciones, detenciones, interacciones con la juventud, minorías nacionales y poblaciones vulnerables, así como otras áreas que puedan ser afectadas por tensiones y el impacto sobre los derechos humanos. |
| 5.5 | Asegurarse de que todos los guardias y los supervisores estén capacitados en los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, lo que les permitirá comprender como los principios se relacionan con sus labores. Capacitaciones similares pueden ser ofrecidas a las fuerzas de seguridad pública. |
| 5.6 | Trabajar junto con los gobiernos anfitriones para asegurarse de que el personal de seguridad pública reciba capacitación en derechos humanos dada por instructores certificados, tanto durante el reclutamiento como a lo largo del servicio. |
| 5.7 | Asegurarse de que todo personal de seguridad pública militar o paramilitar reciba capacitación específica relativa a la vigilancia civil, especialmente en cuanto al uso de la fuerza y objetivos legítimos. |
| 5.8 | Para el personal de seguridad privada, incluir requisitos de capacitación y principios relativos a la interacción con el personal de seguridad pública. |
| 5.9 | Dar capacitación a los altos cargos empresariales acerca del valor del marco de seguridad y derechos humanos y los motivos por los cuales es útil adoptar tales normas en las empresas. |
| 5.10 | Hacer un seguimiento de las capacitaciones realizadas, evaluar la comprensión, dar actualizaciones y recordatorios frecuentes y volver a capacitar según sea necesario. |
| 5.11 | Actualizar periódicamente los materiales de capacitación para reflejar novedades y nuevos riesgos. |



Recursos de utilidad:

[Módulo 4: Seguridad privada. Guía orientativa de implementación. Principios de Seguridad y Derechos Humanos](#) (páginas 48 a 56)

[Sección III: Trabajando con proveedores de seguridad privada. Respondiendo a los desafíos de seguridad y derechos humanos en entornos complejos. Guía práctica.](#) (páginas 93 a 151)

[Cláusulas modelo para los acuerdos entre fuerzas de seguridad gubernamentales y empresas](#) (documento en inglés)

[Curso de capacitación: Principios Voluntarios](#)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

6.º paso: Implementar controles sobre el uso de la fuerza y las armas de fuego y de otros tipos (si es pertinente)

Este paso tiene como objetivo asegurarse de que todo uso de armas de fuego y de otros tipos en el ámbito de la seguridad sea justificado, legal, y que, en apoyo a los acuerdos de seguridad empresariales, se implementen controles estrictos relativos al uso de la fuerza, las armas de fuego y de otros tipos.

Tareas clave

- | | |
|------------|--|
| 6.1 | Llegar a un acuerdo con el líder empresarial sobre el proceso, los criterios y los riesgos/amenazas a la seguridad que puedan motivar la decisión de aprobar/rechazar el despliegue de armas de fuego y de otros tipos. |
| 6.2 | Confirmar con las autoridades gubernamentales pertinentes las clases de armas de fuego y de otros tipos y municiones que pueden ser utilizadas por los servicios de seguridad, así como los requisitos normativos para las empresas, los proveedores de servicios de seguridad armada y el personal de seguridad armado autónomo. |
| 6.3 | Tener en cuentas todas las opciones que reduzcan el impacto y el número de armas de fuego y de otros tipos en la seguridad (p. ej., limitando las armas de fuego a los vehículos de patrulla, utilizando una empresa externa de respuesta armada en lugar de un despliegue permanente de armas de fuego, utilizando una combinación de vehículos de patrulla armados y guardias sin armas, etc.). |
| 6.4 | Nombrar a una persona específica que sea responsable de la gestión y control cotidianos de todas las armas de fuego y de otros tipos en la seguridad. |
| 6.5 | Trabajar en conjunto con el proveedor de seguridad armada para ponerse de acuerdo sobre la plataforma de armas de fuego y de otros tipos y municiones, así como un espectro para el uso de la fuerza que permita opciones de fuerza menor y no letal previas a la utilización de opciones de fuerza letal como armas de fuego y de otros tipos. |
| 6.6 | Asegurarse de que existan controles administrativos establecidos para registrar la expedición, recibo, almacenamiento seguro, traspaso, uso, transporte y eliminación de armas de fuego y munición utilizada (p. ej., libretas personales, un registro/diario de seguridad u otros registros para dicho objetivo, como registros de armas de fuego, de existencias y control de munición, de llaves, de permisos diarios de armas de fuego, etc.). |
| 6.7 | Trabajar en conjunto con el proveedor de seguridad armada para acordar un plan/proceso/mecanismos que apoyen la gestión y el control diario estricto y eficaz de todas las armas y municiones, de acuerdo con las leyes nacionales, y que incluya: <ul style="list-style-type: none"> • almacenamiento seguro; • áreas designadas para la descarga segura e instrucciones para ello para todo tipo de armas en uso; • controles para la expedición de armas; • registros sobre a quién y cuándo se entregaron armas; • identificación y registro de toda munición; • certificación y permiso para armas de fuego; • eliminación adecuada y verificable; • informes obligatorios sobre todo lo que implique el uso de la fuerza y armas de fuego o de otros tipos; • procedimientos de registro para asegurarse de que todas las armas sean debidamente registradas (p. ej., realizar un informe por escrito, escribir un reporte detallado de incidentes, presentar un informe ante los cuerpos policiales locales, informar acerca del progreso y acciones llevadas a cabo en apoyo de un incidente, elaborar un informe de investigación, etc.); • investigación obligatoria de todo incidente de uso de la fuerza y armas de fuego y de otros tipos, y cooperación y apoyo total durante las investigaciones, indagaciones o procesos legales resultantes; • un plan de capacitación que mantenga la competencia del personal de seguridad armada en derechos humanos, uso de la fuerza, armas de fuego y de otros tipos, primeros auxilios y políticas y procedimientos de seguridad de la empresa que sean pertinentes; • medidas para asegurarse de que las armas de fuego y de otros tipos no se entreguen a personal autorizado que se sospeche o se tenga la certeza que está bajo la influencia del alcohol, narcóticos, medicamentos o cualquier otra sustancia que pueda afectar el juicio, e • inspecciones habituales de armas de fuego y de otros tipos y municiones (p. ej., diarias, semanales, mensuales y por sorpresa). |
| 6.8 | Guardar copias de todos los documentos requeridos para el uso y posesión legal y profesional de armas de fuego y de otros tipos y municiones (p. ej., permisos, certificados y registros de capacitación). |

Tareas clave

- 6.9** Asegurarse de que los sistemas de portación de armas de fuego y de otros tipos permitan un transporte seguro, un manejo seguro y un despliegue rápido, por ejemplo:
- que el gas pimienta (Mace) se lleve en una funda sujeta a un cinturón de seguridad táctico;
 - que los bastones se porten en un anillo o en una funda rotatoria o de rotura sujeta a un cinturón de seguridad táctico;
 - que las pistolas, revólveres y cargadores correspondientes se lleven en un cinturón de seguridad, funda para pistola y funda separada para cargadores o tambores;
 - que los rifles se lleven utilizando un tirante de hombro, y
 - que la munición extra se lleve en una funda sujeta a un cinturón de seguridad táctico
-
- 6.10** Elaborar un procedimiento para guiar al personal de seguridad para el despliegue, la respuesta ante emergencias, y el uso de armas de fuego y de otros tipos. Esto incluye, entre otros:
- cuándo y en qué condiciones se pueden entregar armas de fuego y de otros tipos al personal de seguridad;
 - cuándo y en qué condiciones se pueden cargar las armas de fuego con distintos tipos de munición, y las condiciones para su uso;
 - las condiciones y opciones para el uso de la fuerza;
 - cuándo y en qué condiciones se pueden expedir armas de fuego al personal de seguridad;
 - cuándo y en qué condiciones se puede apuntar o disparar un arma de fuego en general, en defensa propia o en defensa de otros;
 - las condiciones para la utilización de distintas clases de armas de fuego y de otros tipos y/o munición;
 - cómo aproximarse y actuar ante la presencia de uno o varios sospechosos armados;
 - cómo deben portarse y transportarse las armas de fuego y de otros tipos;
 - las posturas de disparo y condiciones para el uso de armas de fuego y de otros tipos (según las leyes del país);
 - garantizar la seguridad de todas las personas presentes en la escena del crimen o incidente;
 - dar ayuda médica/primeros auxilios y contactar con los servicios de urgencia respecto a heridas potenciales;
 - realizar una evaluación inicial de la escena y dar un informe de la situación;
 - alertar a los equipos de respuesta a emergencias y a los de apoyo secundario;
 - tomar las medidas necesarias para acordonar y restringir el acceso a la escena del incidente;
 - transferir toda escena de un crimen al primer policía o investigador oficial en responder;
 - realizar un esbozo/tomar una foto de la escena del incidente;
 - asegurarse de que todas las armas de fuego y de otros tipos y cualquier otra evidencia en la escena no sean movidas;
 - identificar a los testigos y anotar los detalles;
 - separar a los testigos entre sí;
 - seguir recolectando tanta información del incidente como sea posible;
 - tomar notas detalladas y hacer un registro de toda acción realizada;
 - de ser necesario, dar una declaración por escrito, y
 - cooperar de lleno con todo proceso investigativo posterior.
-
- 6.11** Asegurarse de que el contrato/memorando de entendimiento/acuerdo escrito con los proveedores de seguridad armada haga referencia a todo requisito empresarial, legal y controles obligatorios para el despliegue de armas de fuego y de otros tipos para la seguridad.
-
- 6.12** Trabajar en conjunto con los proveedores de seguridad privada y las fuerzas de seguridad pública (que trabajan en el sitio) para asegurarse de que los controles de armas de fuego y de otros tipos sean adecuados, efectivos y se mantengan en pie.
-
- 6.13** Seguir trabajando con la policía local y las autoridades que regulan las armas de fuego para asegurarse de que los proveedores de seguridad armada y el personal de seguridad armada obedezcan las leyes nacionales en todo despliegue de armas de fuego y de otros tipos y/o munición.
-
- 6.14** Asegurarse de que el análisis de riesgos de seguridad y el plan de gestión tengan en cuenta los riesgos adicionales presentados por el despliegue de armas de fuego y de otros tipos (p. ej., riesgo de abuso de la fuerza, posesión indebida o no autorizada de armas de fuego y de otros tipos, almacenaje no seguro de armas de fuego y de otros tipos, asalto a mano armada, etc.).



Recursos de utilidad:

[Curso de capacitación: Principios Voluntarios](#). Uso de la fuerza continuo. Módulo 4: El uso de la fuerza desde una perspectiva de derechos humanos.

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

7.º paso: Registrar, reportar e investigar las alegaciones o incidentes de violaciones de los derechos humanos

Este paso tiene como objetivo prestar asistencia a las empresas en el desarrollo de mecanismos para documentar y monitorizar acusaciones e incidentes de violación de los derechos humanos, dar indicaciones claras sobre quien debe ser notificado en caso de una acusación, y ayudar a las empresas mediante pasos a seguir una vez finalizada la investigación.

Tareas clave

7.1	Asegurarse de tener un sistema de gestión de incidentes que permita un seguimiento a las denuncias, reportes e investigaciones.
7.2	Implementar un mecanismo formal de quejas y reclamos, e identificar y divulgar vías para presentar quejas, con posterior evaluación y mecanismos que permitan elevarlas a instancias superiores según sea apropiado.
7.3	Asegurarse de que haya procedimientos y sistemas establecidos para el apoyo de toda declaración obligatoria e investigación independiente (según sea necesario) de todo incidente o denuncia relativa a: <ul style="list-style-type: none"> • abusos de seguridad y violación de los derechos humanos; • violaciones del Derecho Humanitario Internacional; • disparos, disparos accidentales, armas apuntadas, lesiones, daños, acusaciones de uso peligroso o indebido, abuso de la fuerza, o investigación formal que resulte del uso de armas de fuego o de otros tipos, o perros guardianes.
7.4	Elaborar una vía de denuncia clara al interior de las funciones de seguridad y del equipo empresarial que incluya declaraciones y análisis de patrones de forma habitual para detectar tendencias potenciales. Elaborar igualmente directrices claras para cuando un asunto deba ser reportado externamente.
7.5	Llevar a cabo una investigación interna: <ul style="list-style-type: none"> • respetar la confidencialidad dentro de lo posible; • compartir las conclusiones con las partes interesadas, y • determinar los pasos a seguir.
7.6	Si una denuncia requiere una investigación externa (p. ej., de la policía), brindar apoyo a dicha investigación y al informe correspondiente, supervisar su avance e incentivar una solución adecuada.
7.7	Considerar un proceso disciplinario por etapas para el personal de seguridad privada o los empleados, o una interacción con la seguridad pública en torno al despliegue de personal implicado.
7.8	Evaluar si la empresa ha causado o contribuido a un impacto negativo tal que sea apropiado participar en los procesos de reparación, o si está directamente ligada a un impacto negativo tal que deba utilizar su influencia con terceras partes para aportar una compensación apropiada.
7.9	Utilizar los resultados de las investigaciones para ponerse de acuerdo en acciones de mejoramiento que limiten, reduzcan, prevengan o disuadan la repetición de tales incidentes o acusaciones en el sitio del suceso y en otros lugares, o aquellas debidas a las relaciones de negocios de la empresa.



Recursos de utilidad:

[Mecanismos eficaces de reclamación a nivel operacional](#) (documento en inglés)

[Reclamaciones a nivel local y mecanismos comunitarios de respuesta: Una guía práctica de diseño e implementación para la industria extractiva](#) (documento en inglés)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

8.o paso: Implicar a las partes interesadas y garantizar la transparencia en los acuerdos de seguridad

Este paso tiene como objetivo ayudar a las empresas a potenciar la integración con las diferentes partes interesadas, con intereses divergentes y ocasionalmente contradictorios, para garantizar que todos los distintos puntos de vista sean escuchados y que dichos aportes se tengan en cuenta en la toma de decisiones.

Tareas clave

- 8.1** Empezar una identificación rigurosa de las partes interesadas con el objetivo de elaborar una lista completa de todas las partes pertinentes a las operaciones. Éstas pueden incluir: aquellas que toman decisiones (agencias y organismos gubernamentales pertinentes en los países base y anfitriones), aquellas que las implementan (seguridad pública, terceros/seguridad privada contratada, miembros de la alta gerencia y otros empleados de la empresa que implementen los PV y en las instituciones legislativas en los países base y anfitriones), aquellas afectadas por las operaciones (las comunidades) y otras partes interesadas (organizaciones no gubernamentales/movimientos sociales/grupos de presión, etc.). Ser rigurosos: solamente en las comunidades existen distintas partes interesadas (p. ej., grupos religiosos, colectivos de mujeres, líderes, colectivos juveniles, ancianos y otros grupos de menor visibilidad) que pueden no estar siendo representados por aquellas partes más visibles. Ser conscientes de aquellos poco visibles o sin portavoz.
-
- 8.2.** Brindar atención especial a las normas sociales (p. ej., normas de género), desigualdades y vulnerabilidades, y adoptar mecanismos de participación que aseguren la implicación de todos los segmentos de la comunidad, incluyendo los más vulnerables. Esto puede conllevar a la realización de encuentros por separado con colectivos de mujeres y de jóvenes, en el caso de sociedades fuertemente patriarcales, o encuentros por separado con personas con discapacidad en comunidades donde este tipo de personas son víctimas de una fuerte exclusión de la toma de decisiones.
-
- 8.3.** Tener en cuenta la existencia de partes interesadas más allá de aquellas directamente impactadas por el proyecto. Las actividades pueden llegar a tener un impacto positivo en las comunidades afectadas directamente por éstas, pero también pueden exacerbar divisiones interétnicas o entre comunidades, llevando a conflictos si otras comunidades sienten que no se benefician del proyecto, o que éste les afecta negativamente.
-
- 8.4** Identificar y analizar los intereses de las distintas partes interesadas relativos a las operaciones de la empresa, y el grado en el que dichos intereses discrepan o convergen. El impacto puede ser muy diferente de un grupo a otro. Asegurarse de permanecer imparcial.
-
- 8.5** Identificar la capacidad, fortalezas y debilidades/puntos vulnerables de cada una de las partes interesadas. Las fortalezas pueden incluir el acceso a la información, el peso, influencia y habilidades necesarias para la participación, mientras que las debilidades pueden incluir el miedo a la victimización por parte de miembros de la comunidad y trabajadores, la falta de información, las barreras lingüísticas, etc.
- El proceso de consulta a las partes interesadas puede exponer a éstas a riesgos, y las partes más vulnerables pueden acabar marginalizadas y sin representación. Sin embargo, sin la consulta a las partes interesadas, es posible que el proyecto acabe generando aún más marginalización y conflictos potencialmente violentos.
-
- 8.6** Con el paso 5.4 como base, hacer un resumen de las capacidades, información y apoyo que es necesario proveer a las partes para permitirles una participación eficaz y seria.
-
- 8.7** Identificar las plataformas y mecanismos de participación más adecuados para las diferentes partes interesadas, tomando como base los asuntos para los que es necesaria su implicación. Para verificar la idoneidad de las plataformas de participación, tener en cuenta el acceso y la facilidad para organizar conversaciones abiertas. Asimismo, considerar los objetivos de la participación para decidir qué plataformas y mecanismos pueden ser los más adecuados. Los objetivos pueden incluir:
- el proceso de evaluación de riesgo e impacto, incluyendo análisis contextual;
 - la influencia en procesos normativos;
 - la concertación;
 - el diálogo;
 - la influencia en la toma de decisiones;
 - la implicación de los contratistas en los compromisos empresariales con los PV y su papel en la implementación de dichos Principios;
 - el manejo de reclamaciones;
 - compartir información, generar conciencia y un aumento de las capacidades, y
 - vigilar la implementación de los PV y su impacto sobre el terreno.

Tareas clave

- 8.8** Elegir a la persona y el área apropiadas para impulsar y gestionar la participación de las distintas partes, preferiblemente alguien dentro del equipo social. Las consultas entre las partes en Estados frágiles y afectados por conflictos requieren tiempo y recursos, la disposición de espacios seguros y accesibles, y se debe dejar tiempo suficiente para asegurarse de que dichas consultas sean serias, por ejemplo, si es necesario aumentar la confianza y las capacidades.
- 8.9** Estimular la cooperación interdepartamental para asegurarse de que la participación de las partes interesadas es proactiva y forma parte de los procesos operacionales clave. Esto incluye la colaboración entre los departamentos de seguridad y social dentro de la empresa, en aras a atender y resolver cualquier reclamación.
- 8.10** Documentar cualquier reclamación que provenga de la participación de las partes interesadas y comunicarlas a las áreas pertinentes para su resolución.
- 8.11** Mantener una buena relación con las partes interesadas y crear un ambiente que les permita organizar reuniones y establecer/proponer las agendas.
- 8.12** Gestionar desde un principio las expectativas de las partes interesadas mediante la transparencia y la sinceridad sobre qué puede y qué no puede hacer la empresa está en disposición de cumplir y lo que no. Esto es especialmente importante en cuanto a las oportunidades laborales y de adquisición, así como a servicios sociales e infraestructura a cuya entrega tanto el gobierno nacional como el local en el país anfitrión están comprometidos, por ejemplo, servicios de salud, agua, mantenimiento de carreteras, etc. En el caso de proyectos de responsabilidad social corporativa (RSC), ser abierto en cuanto a las políticas internas y estrategia pertinentes y, cuando sea posible, integrar a las comunidades en la identificación y priorización de tales proyectos, de manera que sus proyectos de RSC sean una respuesta a las necesidades locales. Asegurarse de que sus proyectos de RSC sean inclusivos y no discriminatorios, de manera que no creen divisiones ni tensiones.
- 8.13** Para cada asunto y/o interacción, asegurarse de:
- proveer información completa y oportuna a todas las partes interesadas para resolver el problema de asimetría de poder y permitirles una participación eficaz;
 - buscar sinceramente la opinión y el permiso de las partes interesadas antes de emprender acciones críticas que puedan afectarlas negativamente;
 - abordar e incorporar los puntos de vista y recomendaciones de las partes interesadas antes de la toma de decisiones, y
 - organizar reuniones de retroalimentación para poner a las partes interesadas al tanto del avance de la implementación de acciones de común acuerdo y cualquier otra actualización pertinente. Estos foros también ofrecen una oportunidad para recibir comentarios acerca de la utilidad y eficacia de la participación de las partes interesadas y otras acciones.
- Cuando sea posible y venga al caso, asegurarse de que las partes interesadas tengan la capacidad técnica requerida para enfrentarse a asuntos técnicos de manera eficaz, por ejemplo, brindando apoyo legal en las negociaciones de adquisición de tierras y comprensión de documentos contractuales.
- Las tareas anteriores son muy importantes para lograr que el proceso de participación de las partes interesadas sea significativo tanto para la empresa como para las partes, generando así un sentido de propiedad entre las partes y limitando las probabilidades de desconfianza y conflictos.



Recursos de utilidad:

[Módulo 1: Interacción con actores sociales relevantes. Guía orientativa de implementación, Principios de Seguridad y Derechos Humanos](#) (páginas 10 a 21)

[Respondiendo a los desafíos de seguridad y derechos humano en entornos complejos. Guía práctica.](#) (páginas 18 a 34 y 119 a 151)

[Paquete de herramientas para defensores y defensoras de derechos humanos](#) (páginas 74 a 84)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

9.º paso: Supervisar la implementación tanto a nivel corporativo como empresarial

Este paso tiene como objetivo asegurarse de que las empresas y los profesionales de la seguridad hagan un seguimiento activo a la implementación del programa de seguridad y DD. HH. en todos los niveles de la empresa, y que toda acción de mejoramiento sea documentada y tenga seguimiento hasta su término. Las partes interesadas (tanto internas como externas) deben ser informadas y actualizadas sobre los esfuerzos de implementación de seguridad y DD. HH.

Tareas clave

- 9.1** A nivel corporativo, la persona responsable por la seguridad debe:

 - reunirse regularmente con proveedores de seguridad privados y públicos para revisar los riesgos a la seguridad y los derechos humanos, hablar sobre la prestación de servicios y garantizar la conformidad con los requisitos correspondientes;
 - llevar a cabo verificaciones de conformidad con los proveedores de seguridad privada y en las operaciones de seguridad;
 - trabajar en conjunto con los proveedores privados y públicos de seguridad para acordar acciones que solucionen interrupciones de servicio o deficiencias en el desempeño;
 - llevar a cabo auditorías o evaluaciones sobre la implementación del programa de seguridad y derechos humanos, incluyendo la adherencia a los PV, las políticas empresariales y las leyes locales;
 - informar a los altos cargos y al defensor de seguridad y DD. HH. de la empresa encargado de la implementación del programa de PV de todo incidente, asunto, oportunidades y lecciones aprendidas, e
 - inspeccionar los registros de armas, informes de uso de la fuerza, registros de capacitación, informes de detención, permisos, informes de investigación y otros documentos pertinentes al seguimiento de las políticas empresariales, requisitos del programa y leyes pertinentes.

- 9.2** A nivel empresarial, el defensor de seguridad y DD. HH. debe informar a los altos cargos sobre la implementación del programa de seguridad y DD. HH., con énfasis en:

 - el avance de la implementación (de cara a los objetivos y metas del programa);
 - los desafíos y posibles soluciones;
 - las mejores prácticas;
 - las lecciones aprendidas (ver 10.º paso);
 - las oportunidades, y
 - los siguientes pasos.

- 9.3** A nivel corporativo y empresarial, toda acción de mejoramiento de los derechos humanos debe ser registrada y se debe realizar un seguimiento hasta su término.

- 9.4** Considerar la adopción de indicadores clave de rendimiento apropiados para la organización y el seguimiento de métricas pertinentes, en congruencia con los indicadores modelo de los PV.

- 9.5** Mantener un registro de todo encuentro, incidente y acciones tomadas relativas a la seguridad y los DD. HH.

- 9.6** Mantener a las partes interesadas (tanto internas como externas) al tanto de los esfuerzos y el avance de la seguridad y los DD. HH. en la empresa.

- 9.7** Informar sobre la implementación de seguridad y DD. HH. en la empresa (cuando sea pertinente).



Recursos de utilidad:

[Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos: Indicadores de Desempeño.](#)
[Haciendo auditoría de la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos – Documento guía para ayudar a las empresas y sus auditores a verificar la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos \(Páginas 31 a 42\) \(documento en inglés\)](#)
 Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

10.º paso: Compartir las lecciones aprendidas

Este paso tiene como objetivo garantizar que las empresas y los profesionales de la seguridad registren y compartan las lecciones aprendidas y las mejores prácticas, tanto interna como externamente, para evitar que otras empresas y proveedores de seguridad repitan los mismos errores y para aprovechar las mejores prácticas de seguridad y derechos humanos.

Tareas clave

- | | |
|-------------|---|
| 10.1 | Documentar y compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas con altos cargos, personas responsables de la seguridad, proveedores de seguridad, personal de seguridad, subsidiarias y empresas conjuntas y partes interesadas. |
| 10.2 | Compartir las lecciones aprendidas y las mejores prácticas con colegas y redes de contactos de la Iniciativa de Principios Voluntarios, incluyendo los informes anuales y las presentaciones de verificación. |
| 10.3 | Incluir lecciones en los programas de capacitación pertinentes, grupos de trabajo de implementación, y compartir con las comunidades locales (si es pertinente). |
| 10.4 | Participar en paneles locales e internacionales, conversaciones y mesas redondas donde los PV y las lecciones pertinentes puedan ser compartidos. |



Recursos de utilidad:

[Haciendo auditoría de la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos – Documento guía para ayudar a las empresas y sus auditores a verificar la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos](#) (Páginas 40 a 42) (documento en inglés)

Todos los recursos se pueden encontrar en el sitio voluntaryprinciples.org o en la red.

¿Quiénes somos?

Los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos son un marco de principios reconocido internacionalmente que sirve de guía a las empresas para la gestión de sus operaciones de seguridad y garantiza el respeto por los derechos humanos. La Iniciativa de Principios Voluntarios es una iniciativa de múltiples partes interesadas que se dedican a compartir mejores prácticas y apoyarse mutuamente en la implementación de los Principios.