

3.10. Abusos de los derechos humanos

A. A pesar de contar con políticas y procedimiento corporativos claros para garantizar el respeto de los derechos humanos, pueden darse casos de abusos contra estos derechos por parte de los proveedores de seguridad privada.

BUENAS PRÁCTICAS*

Revise la evaluación de riesgos y de impacto para asegurarse de que todos los riesgos e impactos hayan sido analizados adecuadamente y se hayan aplicado todas las medidas preventivas posibles (Ver Desafío 3.1.a.)

- ▶ Como parte del ejercicio, evalúe la capacidad local para investigar casos de abusos y resolver dichos casos adecuadamente. Las evaluaciones de riesgos deben “contemplar la capacidad de la Fiscalía y del poder judicial local para exigir la responsabilidad de quienes cometen abusos contra los derechos humanos y quienes incurren en violaciones del derecho internacional humanitario de manera que se respeten los derechos de los acusados”. (PV: 3)

Cuando contrate a un nuevo PSP, establezca en la Solicitud de Propuestas la obligación de que los PSP solicitantes estén oficialmente registrados en cumplimiento de la regulación nacional, debiendo aportar prueba documental de su licencia de actividad (Ver Desafío 3.2.a.)

Asegúrese de que el contrato con el PSP incluya los siguientes requisitos y condiciones (Ver Desafío 3.2.c.):

- Cursos de refresco sobre uso de la fuerza, derechos humanos y derecho internacional humanitario, según corresponda, incluyendo ejercicios prácticos para la gestión de incidentes de seguridad. (Ver Desafío 3.6.a.)
- Un sistema de supervisión. (Ver Desafío 3.9.a.)
- Un mecanismo de información de incidencias. El PSP deberá informar al cliente de cualquier incidente en el que el personal “participe, aliente o trate de beneficiarse, de delitos nacionales o internacionales, incluyendo pero no limitado a los crímenes de guerra, los crímenes de lesa humanidad, genocidio, tortura, desaparición forzada, trabajo forzoso u obligatorio, toma de rehenes, violencia sexual o de género, tráfico de seres humanos, tráfico de armas o drogas, trabajo infantil o ejecuciones extrajudiciales, sumarias o arbitrarias”. (ICoC: par. 22) Las obligaciones contractuales contraídas con el cliente no podrán servir de justificación a tales actos.
- Un procedimiento de investigación de los incidentes denunciados.
- El derecho a terminar el contrato en caso de abusos demostrados contra los derechos humanos o de violaciones del derecho humanitario, o a despedir al personal involucrado en denuncias creíbles de abusos contra los derechos humanos o violaciones del derecho humanitario.

3.10. Abusos de los derechos humanos

Establezca un sistema de alerta temprana y sea proactivo en sus procedimientos de supervisión

- ▶ Desarrolle una política de empresa y un procedimiento interno para tratar los abusos contra los derechos humanos, tanto potenciales como reales, y asegúrese de que todo el personal de la empresa está familiarizado con ellos.
 - Ofrezca formación en derechos humanos a los empleados, en particular sobre cómo identificar señales que apunten a posibles abusos de los derechos humanos.
 - Designe puntos de contacto dentro de la empresa (por ejemplo, un gerente de seguridad, un encargado de relaciones con la comunidad) encargados de la recepción de informes orales o escritos de abusos potenciales y reales contra los derechos humanos. Asegúrese de que todos los actores relevantes dispongan de los datos de contacto de estas personas.
 - Solicite informes sistemáticos de todos los casos de abusos contra los derechos humanos, tanto presuntos como confirmados.
- ▶ Supervise regularmente las causas y factores desencadenantes de los conflictos, especialmente en entornos volátiles, y establezca un plan de acción concreto para prevenir y minimizar los riesgos de escalada de dichos conflictos.
- ▶ Supervise la labor del PSP a través de diferentes mecanismos: emisiones de radio, sistemas de control visual por CCTV (incluida la instalación de cámaras en vehículos), e inspecciones físicas de las instalaciones sin previo aviso.
- ▶ Apoye los esfuerzos de supervisión del sector de seguridad privada por parte de las autoridades locales y los grupos comunitarios. (OECD: 215)
 - Desarrolle una red, incluyendo a los actores pertinentes y garantizando que los diferentes grupos de las comunidades locales estén adecuadamente representados (particularmente los grupos más vulnerables), y ofrézcales orientación sobre lo que se puede hacer cuando se detecte un riesgo de abuso contra los derechos humanos.
- ▶ Fomente el diálogo y el establecimiento de acuerdos de cooperación locales entre los proveedores de seguridad y las comunidades que definan los roles y las prácticas de los diferentes actores en el mantenimiento de la seguridad local, la ley y el orden. (OECD: 215)

Establezca un mecanismo de reparación que permita denunciar abusos de manera anónima

- ▶ Establezca al menos uno de los siguientes mecanismos (MIGA: III-16):
 - Una *hotline* para denunciar abusos, ya sea por teléfono o SMS.
 - Una dirección de correo electrónico segura únicamente accesible por parte de un supervisor de confianza.
 - Buzones de sugerencias, con instrucciones claras de uso escritas sobre ellos, en zonas a las que los individuos puedan acceder de forma discreta y dejar notas anónimas, sugerencias o cualquier otra información.
- ▶ Consulte con las comunidades locales durante el proceso de diseño del mecanismo de reparación para garantizar que dicho mecanismo sea culturalmente adecuado y que puedan acceder a él eficazmente.
- ▶ Asegúrese de que los procedimientos sean justos, accesibles y ofrezcan soluciones efectivas, así como recomendaciones para prevenir la repetición de los hechos. (ICoC: par. 67)
- ▶ Asegúrese de que el mecanismo de reparación no espere a que un problema se convierta en un posible caso de abusos de los derechos humanos o de otras normas para actuar al respecto. (UNIG: 68)

3.10. Abusos de los derechos humanos

- ▶ Asegúrese de que el mecanismo de reparación sea conocido por, y de confianza para, los actores sociales relevantes a los que está destinado. (UNIG: 65) Para ello, organice reuniones con las comunidades locales, y/o publique los detalles de funcionamiento del mecanismo de reparación en lugares destacados, así como en un sitio web de acceso público.
- ▶ Asegúrese de que aquellos que denuncien de buena fe las malas acciones obtengan protección contra posibles represalias por haber realizado tales denuncias, tales como la protección frente a medidas disciplinarias injustificadas o inapropiadas, y que las cuestiones planteadas sean examinadas y ejecutadas sin dilaciones indebidas. (ICoC: par. 67)
- ▶ Mantenga un registro de todas los presuntos abusos de derechos humanos cometidos por parte de la seguridad privada, se haya presentado una denuncia al respecto o no.

Investigue las denuncias creíbles y, en caso necesario, denuncie los abusos a las autoridades pertinentes

- ▶ Investigue las denuncias de manera inmediata e imparcial, y respetando la confidencialidad. (ICoC: par. 67)
- ▶ Asegúrese de que los equipos de investigación sean sensibles a cuestiones de género y, si es posible, estén familiarizados con la comunidad y/o dinámicas étnicas o tribales, y la lengua.
- ▶ Recopile la información necesaria de fuentes internas y externas para determinar si las alegaciones realizadas son creíbles y si procede una investigación oficial. (IGTs: 56)
 - Solicite un informe de incidencia del PSP según lo establecido en el contrato. Los informes del PSP deben cubrir “todo incidente relacionado con el personal que implique el uso de armas y el disparo de un arma en cualquier circunstancia (salvo durante la formación autorizada), una escalada de la fuerza, daño a los bienes o a las personas, agresiones, actos criminales, accidentes de tráfico, (e) incidentes que involucren a otras fuerzas de seguridad” (ICoC: par. 63); y éstos deberían informar acerca de:
 - “La hora y el lugar del incidente;
 - La identidad y nacionalidad de todas las personas implicadas incluyendo sus direcciones y otros datos de contacto;
 - Las lesiones o daños sufridos;
 - Las circunstancias que condujeron al incidente; y
 - Las medidas adoptadas por [el PSP] frente al incidente”, incluyendo cualquier interacción con las víctimas o testigos. (ICoC: par. 63)
 - Averigüe rápidamente los datos clave (BP: 15):
 - Qué ocurrió,
 - Quiénes estuvieron involucrados,
 - Si la empresa causó el incidente de manera directa o a través de sus contratistas o proveedores de seguridad, y
 - Cuál es la gravedad real o potencial del incidente.
- ▶ Mantenga un registro con todos los hallazgos de la investigación.
- ▶ Si un incidente parece creíble y grave, notifíquelo a la directiva de la empresa y al asesor regional de seguridad pertinente. (BP: 15)
- ▶ De acuerdo con la información disponible, decida si la investigación debe llevarse a cabo internamente o por un tercero (IGTs: 56). Cuando un suceso provoque una gran preocupación entre actores externos, considere la posibilidad de iniciar una investigación externa. (BP: 15)

3.10. Abusos de los derechos humanos

- ▶ Si procede, informe del abuso a “uno o más de los siguientes: las autoridades competentes del país donde sucedieron los hechos, el país de nacionalidad de la víctima, o el país de nacionalidad del autor.” (ICoC: par. 37)
- ▶ Si el gobierno del país anfitrión lidera la investigación, exprese formalmente la voluntad de la empresa de ayudar y cooperar en la misma. (BP: 15) No participe ni acepte que su personal obstaculice el testimonio de los testigos o las investigaciones. (ICoC: par. 67e)

Aplique las acciones disciplinarias o correctivas apropiadas (IGTs: 56)

- ▶ Prevenga la agravación del evento disruptivo. (PSC.1: 25)
- ▶ Si se ha utilizado la fuerza, asegúrese de que se proporciona atención médica a los perjudicados. (PV: 6)
- ▶ Determine el curso adecuado para emprender acciones disciplinarias o correctivas una vez se disponga de los resultados de la investigación. (IGTs: 56)
- ▶ Remedie, o contribuya a remediar, los impactos negativos que la empresa haya causado, o a los que haya contribuido, a través de procesos legítimos. (GPs: 24)
- ▶ Adopte las medidas necesarias para terminar las relaciones comerciales con proveedores de los que se averigüe que han violado el derecho internacional humanitario o que hayan cometido abusos contra los derechos humanos. (IGTs: 56)
- ▶ Si son las autoridad las que lideran la investigación, realice un seguimiento activo del progreso de las investigaciones y presione para su adecuada resolución. (PV: 6)
- ▶ Coopere en la medida de lo posible con las investigaciones llevadas a cabo por otros actores legítimos (por ejemplo, por el defensor del pueblo, las instituciones nacionales de derechos humanos, las comisiones regionales de derechos humanos o iniciativas multi-actor)

Compruebe la eficacia de la reparación ofrecida utilizando indicadores cualitativos y cuantitativos apropiados, y basándose en información de fuentes internas y externas, entre ellas las personas afectadas (GPs: 22)

Realice un ejercicio de lecciones aprendidas

- ▶ Allí donde se haya producido un impacto significativo sobre los derechos humanos, inicie un proceso de identificación del cómo y por qué ocurrió. Esto es importante para prevenir su repetición o mitigar los efectos de su continuación. Si las evidencias son suficientemente claras, vincular este tipo de análisis a los incentivos y desincentivos para el personal, sea en forma de compensación financiera, promoción u otras recompensas, puede ayudar a establecer un clima de respeto a los derechos humanos en la práctica habitual de la empresa. (UNIG: 54)
- ▶ Realice los cambios necesarios a los contratos, al despliegue, la conducta o las tareas de los nuevos proveedores de seguridad privada, si es el caso, con el fin de prevenir la repetición de los hechos. (IGTs: 56)
- ▶ Proporcione formación complementaria a los proveedores de seguridad privada, si procede. (IGTs: 56)
- ▶ Si corresponde, considere la inclusión del incidente en los ejercicios prácticos de los futuros cursos de formación.

3.10. Abusos de los derechos humanos

- ▶ Considere si procede la participación de actores externos (por ejemplo, comunidades afectadas, organizaciones de la sociedad civil) en las actividades de evaluación e implementación de soluciones después de un incidente y, en caso afirmativo, cómo incluirlos en dichas actividades.

Comuniqué a todos los actores pertinentes las acciones adoptadas por la empresa para gestionar sus impactos sobre los derechos humanos, y en particular en el caso de un incidente que genere una preocupación significativa entre actores externos o adquiera gran publicidad

- ▶ Asegúrese de que sus comunicaciones lleguen a las audiencias objetivo (por ejemplo, use vallas publicitarias, anuncios, o un sitio web). (GPs: 23)
- ▶ Ofrezca información suficiente para evaluar la adecuación de la respuesta de la empresa a los impactos sobre los derechos humanos. (GPs: 23)
- ▶ Considere la posibilidad de compartir las lecciones aprendidas con otras empresas que trabajen en la zona de operaciones.

VOLVER A LA LISTA DE DESAFÍOS

* Estas buenas prácticas no pretenden ser prescriptivas. Corresponde al usuario evaluar si podrían ser viables, útiles y adecuadas al contexto local en una situación específica.

1. En este capítulo el término "empresas" hace referencia a los clientes corporativos que contratan los servicios de un proveedor de seguridad privada. Para hacer referencia a las empresas de seguridad privada se utiliza el término "proveedores de seguridad privada" o el acrónimo "PSP".
2. <http://www.securityhumanrightshub.org/content/risk-impact-assessment>
3. Ver "Business and International Humanitarian Law: an introduction to the rights and obligations of business enterprises under international humanitarian law" (ICRC, 2006). Disponible en español: "Empresas y derecho internacional humanitario: introducción a los derechos y las obligaciones de las empresas comerciales, de conformidad con el derecho internacional humanitario".
4. Escrito por Oliver Cushing, Responsable de Desarrollo Empresarial, Tsamota Natural Resources, y Mark Camilleri, Departamento Jurídico, Tsamota Ltd.
5. Código de Conducta de la Asociación para Operaciones de Estabilidad Internacional (ISOA).
6. Ibid.
7. Ibid.
8. La lista complete de miembros está disponible en: www.icoca.ch
9. Autoridad Reguladora de la Industria de Seguridad Privada (PSIRA) de Sudáfrica.
10. El Sistema de gestión para la calidad de las empresas de seguridad privadas de ASIS Internacional incluye los estándares PSC 1- 4. El PSC 1 pronto será una norma ISO.
11. Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, par. 5.
12. "Socio-Economic Assessment Toolbox" (SEAT), version 3 (AngloAmerican, 2012), p. 134. Disponible en español: "Caja de herramientas de evaluación socioeconómica".
13. "Good Practice Guide: Indigenous Peoples and Mining" (ICMM, 2010), p. 47. Disponible en español: "Guía de buenas prácticas: Los pueblos indígenas y la minería".
14. Ibid.
15. Ibid.
16. Ibid., p.51
17. "Socio-Economic Assessment Toolbox" (SEAT), version 3 (AngloAmerican, 2012), p. 133. Disponible en español: "Caja de herramientas de evaluación socioeconómica".
18. "Good Practice Guide: Indigenous Peoples and Mining" (ICMM, 2010), p. 47. Disponible en español: "Guía de buenas prácticas: Los pueblos indígenas y la minería".
19. Ibid., p.18.
20. Ibid., p.30.
21. Ibid., p.32.
22. "Socio-Economic Assessment Toolbox" (SEAT), version 3 (AngloAmerican, 2012), p. 138. Disponible en español: "Caja de herramientas de evaluación socioeconómica".
23. "OECD Guidelines for Multinational Enterprises" (2011) p.32. Disponible en español: "Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales".
24. "From Red to Green Flags: The corporate responsibility to respect human rights in high-risk countries" (IHRB, 2011), p.4.
25. Ibid.
26. Ibid.
27. Ibid.