

NOTA
DE BUENAS PRÁCTICAS
GESTIÓN DE RIESGOS
CONTEXTUALES
Y DE SEGURIDAD

“Copyright © 2025 Corporación Interamericana de Inversiones ("BID Invest"). Esta obra está sujeta a una [licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO](#). Se deben cumplir los términos y condiciones indicados en el enlace URL, y se debe otorgar el reconocimiento correspondiente a BID Invest. Conforme a la sección 8 de la licencia mencionada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan en virtud de dicha licencia se llevará a cabo de conformidad con las Reglas de Mediación de la OMPI, vigentes en el momento de la disputa. Cualquier disputa relativa al uso de las obras de BID Invest que no pueda resolverse de manera amistosa se someterá a arbitraje conforme a las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), vigentes al momento de la disputa. El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al del reconocimiento respectivo y el uso del logotipo de BID Invest, no están autorizados bajo esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia por escrito adicional. Nótese que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivas de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista de la Cooperación Interamericana de Inversiones, de su Junta Directiva ni de los países que representa".

Índice

1. Introducción y panorama general

05-06

2. Evaluación contextual e identificación de riesgos

07-10

Factores de riesgo contextuales
en la evaluación ambiental y social

Estrategias para identificar
circunstancias de alto riesgo

Identificación de riesgos de seguridad

3. Diseño de medidas de gestión de riesgos

11-14

Incorporación de disposiciones
de seguridad en la gestión
integral de riesgos

Protocolos de emergencia

Gestión de la seguridad privada

4. Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario

15-16

El compromiso como estrategia de mitigación de riesgos

Fomento de la confianza a través del diálogo continuo

Garantía de una participación inclusiva

Procesos culturalmente sensibles y con enfoque de género

5. Mecanismos de quejas

17-18

Simplificación del proceso de quejas para garantizar la accesibilidad

Garantía del acceso para grupos en situación de vulnerabilidad

Confidencialidad y prohibición de represalias

Plazos y seguimiento

Documentación y clasificación

6. Monitoreo e informes

19-21

Compromiso con la comunidad y las partes interesadas

Monitoreo integrado para una gestión de proyectos adaptativa

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

7 **Introducción y panorama general**



| Introducción y panorama general |*| Evaluación contextual e identificación de riesgos |**| Diseño de medidas de gestión de riesgos |**| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |**| Mecanismos de quejas |**| Monitoreo e informes |*

Esta nota ofrece orientación práctica a los clientes de BID Invest sobre cómo identificar y gestionar los riesgos contextuales en zonas afectadas por altos niveles de conflicto, violencia e inseguridad. Los riesgos contextuales se definen como aquellos riesgos del entorno externo (a nivel de país, sector o subnacional) que constituyen factores de riesgo preexistentes no provocados por el proyecto. Algunos ejemplos de estos riesgos contextuales y estructurales son las disputas por la tierra, tensiones y conflictos entre grupos, altos niveles de desigualdad y violencia de género, así como deficiencias en la gobernanza.

El cliente, por lo general, tiene un control limitado o nulo sobre los riesgos contextuales. Sin embargo, estos factores de riesgo pueden afectar negativamente la capacidad de un proyecto o de un cliente del sector privado para cumplir con los requisitos ambientales y sociales de BID Invest. Dichos riesgos pueden intensificar los riesgos y los impactos ambientales y sociales adversos que las actividades del proyecto podrían causar o agravar. Las poblaciones en situación de desventaja y vulnerabilidad, como las mujeres, niños, grupos étnicos minoritarios y otros, pueden enfrentar mayores riesgos en proyectos que operan en entornos de conflicto, violencia e inseguridad. Asimismo, los agricultores pobres de subsistencia pueden estar más expuestos a la pérdida de medios de vida y caer en la indigencia en casos de adquisición de tierras por parte del proyecto. El propio proyecto también puede contribuir al deterioro de la situación en el entorno operativo. Por ejemplo:

- El crecimiento económico puede agravar los conflictos por el uso de la tierra.
- Las actividades del proyecto pueden percibirse como una amenaza para los agentes locales con poder.
- El proyecto puede generar presión sobre los recursos y servicios locales.
- Sistemas de justicia deficientes pueden propiciar la justicia por mano propia.

La identificación temprana e integración de estos riesgos en el diseño del proyecto es esencial para evitar una mayor desestabilización de las comunidades locales. Por lo tanto, los proyectos deben evaluar cómo sus actividades podrían intensificar conflictos existentes, debilitar estructuras de gobernanza o afectar de forma desproporcionada a grupos vulnerables, asegurando que la gestión de riesgos esté incorporada desde la base del proyecto. La Norma de Desempeño 1 de la IFC (PS1) subraya la importancia de identificar los riesgos e impactos derivados de acciones de terceros.¹

"Los riesgos contextuales son riesgos externos que se originan en el contexto sociopolítico, económico y ambiental más amplio en el que opera un proyecto, que el propio proyecto no genera, pero que puede agravar".²

Esta nota presenta y desarrolla orientaciones prácticas sobre cómo gestionar eficazmente los riesgos contextuales en regiones afectadas por conflictos o de alto riesgo. Comienza con la identificación de riesgos específicos relacionados con la interacción del proyecto con conflictos preexistentes, y luego expone medidas integrales de gestión de riesgos que incluyen disposiciones de seguridad y consideraciones sobre derechos humanos. La nota también enfatiza la importancia de una participación inclusiva de las partes interesadas, con foco en fomentar la participación comunitaria y mantener mecanismos activos de reclamación. Además, resalta la necesidad de un monitoreo e informes continuos para permitir ajustes oportunos a las estrategias de gestión de riesgos. Finalmente, aborda el establecimiento de sistemas de reclamación transparentes que protejan a los grupos vulnerables y promuevan los principios de no represalia.

¹ Norma de Desempeño 1, párrafo 9. ² Nota de buenas prácticas del Marco de riesgos contextuales de la IFC, p. 10.

- | Introducción y panorama general |
- | **Evaluación contextual e identificación de riesgos** |
- | Diseño de medidas de gestión de riesgos |
- | Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |
- | Mecanismos de quejas |
- | Monitoreo e informes |

2 **Evaluación contextual e identificación de riesgos**



| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

En contextos de alto riesgo, las empresas enfrentan el desafío de operar en entornos donde el estado de derecho puede ser débil, las estructuras de gobernanza frágiles y los riesgos de violencia y violaciones a los derechos humanos elevados.³ La presencia de conflictos armados o violencia organizada introduce complicaciones adicionales. Por ello, la evaluación contextual de riesgos es esencial para los proyectos que operan en zonas afectadas por conflictos, violencia e inseguridad. Estos entornos presentan desafíos únicos debido a tensiones preexistentes, fallas en la gobernanza y amenazas a la seguridad. Una evaluación adecuada permite identificar riesgos como la violencia, disputas por la tierra o una gobernanza deficiente de manera temprana, lo que permite a los equipos del proyecto implementar estrategias de mitigación adaptadas para minimizar daños potenciales.

Tanto BID Invest como la IFC han desarrollado enfoques estructurados para evaluar este tipo de riesgos en el entorno operativo. El Marco de Riesgos Contextuales (CRF) de la IFC respalda una evaluación sistemática de nueve dimensiones temáticas:

- 1** Seguridad y conflicto
- 2** Riesgo político, gobernanza y libertades civiles
- 3** Trabajo y fuerza laboral
- 4** Salud y población

- 5** Biodiversidad, servicios ecosistémicos y cambio climático
- 6** Tierra y acceso a recursos naturales
- 7** Cohesión social
- 8** Género
- 9** Represalias

Este enfoque basado en datos permite a los equipos aplicar una perspectiva sensible al conflicto, la violencia y la seguridad a los proyectos.⁴ Esto ayuda a reconocer y abordar riesgos complejos y específicos del contexto desde etapas tempranas del ciclo del proyecto, con el objetivo de fomentar una implementación más resiliente y socialmente responsable.⁵ La plantilla de análisis contextual de BID Invest, con énfasis en indicadores sensibles al conflicto, complementa el CRF al ayudar a los equipos a alinearse con parámetros de riesgo regionales y locales específicos de América Latina.

Estas herramientas de evaluación son útiles para mostrar cómo problemas como la inestabilidad política y la corrupción institucional pueden incrementar los riesgos de seguridad, especialmente en zonas propensas a la violencia o con una gobernanza débil. Por ejemplo, la competencia no resuelta por tierras entre comunidades

³ Shift Project. Debida diligencia en derechos humanos en circunstancias de alto riesgo. Nueva York. (2015) | ⁴ Para un enfoque de buenas prácticas internacionales, véanse los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos. Estos principios han sido desarrollados conjuntamente por empresas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil. | ⁵ La Nota de Buenas Prácticas del Marco de Riesgos Contextuales de la IFC también incluye una guía de entrevistas de visita de campo y un cuestionario rápido de escritorio para su aplicación a nivel subnacional, que ayuda a los especialistas a recopilar información y evaluar los riesgos contextuales

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

indígenas y proyectos de desarrollo puede generar conflictos locales y demoras. La ausencia de un marco claro para el reconocimiento de derechos territoriales indígenas, combinada con una capacidad institucional limitada para mediar disputas, agrava estas tensiones y puede poner en riesgo la licencia social para operar del proyecto.⁶

Una evaluación contextual exhaustiva que incorpore indicadores como la capacidad de gobernanza y los conflictos relacionados con la tierra es crucial para anticipar estos desafíos y evitar o mitigar impactos adversos.

Factores de riesgos contextuales en la evaluación ambiental y social

Para identificar y abordar los riesgos en el entorno operativo, los proyectos deben integrar el análisis de riesgos contextuales en el proceso de Evaluación Ambiental y Social (EAS). Indicadores sensibles al conflicto, como aquellos que evalúan la competencia por recursos, la solidez de la gobernanza y la inclusión social, ayudan a analizar las posibles interacciones del proyecto con las dinámicas locales. Incluir de manera proactiva la evaluación de riesgos contextuales permite a los equipos del proyecto identificar estos riesgos de forma temprana e intentar reducir los riesgos para el proyecto, así como los riesgos de que el proyecto pueda agravar las tensiones y conflictos existentes.

Estrategias para identificar circunstancias de alto riesgo

En entornos operativos con cadenas de suministro complejas o donde las interacciones con comunidades locales pueden plantear riesgos, las empresas pueden adoptar enfoques estructurados para identificar las circunstancias de alto riesgo. Se recomiendan tres enfoques para esta identificación:

1

Evaluar la relevancia de los factores de riesgo: analizar el impacto de factores de riesgo específicos en el contexto operativo.

- **Intensidad de un solo factor:** por ejemplo, niveles elevados de trabajo forzoso en una cadena de suministro determinada, a pesar de la existencia de leyes que lo prohíben, pueden indicar un riesgo significativo.
- **Acumulación de riesgos dentro de una misma categoría:** un proveedor con antecedentes de violaciones a los derechos humanos, supervisión deficiente y escaso involucramiento de partes interesadas puede representar un riesgo compuesto.
- **Riesgos intersectoriales:** por ejemplo, una adquisición de tierras impulsada por un gobierno con antecedentes de violaciones a los derechos humanos, en un entorno con corrupción sistémica y grupos vulnerables, refleja un riesgo acumulado en múltiples dimensiones.

⁶ Marco de riesgos contextuales de la IFC: Corporación Financiera Internacional. Marco de riesgos contextuales de la IFC: nota de propósito general. Abril de 2022, p. 45.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

2

Identificar metaindicadores de contextos de alto riesgo: reconocer factores que pueden indicar un nivel elevado de riesgo.

- **Escenarios de conflicto:** los conflictos activos o recientes pueden evidenciar una gobernanza débil, competencia por los recursos y una mayor vulnerabilidad de las poblaciones locales.
- **Corrupción:** la corrupción generalizada socava las garantías legales y genera dudas sobre el compromiso de los socios comerciales con los derechos humanos.
- **Grupos vulnerables:** los indicadores de protección insuficiente para grupos marginados pueden señalar una mayor exposición a impactos en materia de derechos humanos.
- **Represión:** la supresión de la libertad de expresión o de organización sugiere riesgos específicos para la capacidad de los grupos afectados de expresar y defender sus derechos.

3

Evaluar la capacidad interna de gestión empresarial: considerar si los sistemas propios de la empresa están preparados para mitigar o eliminar estos riesgos.

- Reflexionar sobre la experiencia previa en regiones similares, el desempeño pasado en la gestión de riesgos comparables, las políticas y prácticas vigentes, y los recursos disponibles para la gestión de riesgos.

Identificación de riesgos de seguridad

Una evaluación exhaustiva de los riesgos de seguridad es fundamental para determinar las medidas de seguridad adecuadas. La profundidad de esta evaluación debe corresponder al nivel de amenazas del entorno del proyecto, y puede ir desde análisis básicos hasta evaluaciones de riesgo de seguridad más completas que consideren los contextos político, socioeconómico y militar. Las empresas deben identificar las posibles amenazas que podrían requerir intervención en materia de seguridad y tener en cuenta el posible impacto en las comunidades locales. Esta evaluación también debe incluir un análisis de cómo la presencia de la empresa puede influir en la seguridad general de la población local.

- Considerar el análisis de riesgos contextuales como paso previo a la evaluación de riesgos a nivel de proyecto.
- Realizar un análisis exhaustivo de riesgos contextuales al inicio del ciclo del proyecto, que vaya más allá del nivel del proyecto e incluya las áreas circundantes y la dinámica sociopolítica, utilizando el Marco de Riesgo Contextual (CRF) de la IFC y la herramienta de análisis de riesgos contextuales de BID Invest.
- Integrar indicadores sensibles al conflicto en la Evaluación Ambiental y Social (EAS), con un enfoque en los riesgos relacionados con la gobernanza, la tierra y la seguridad.
- Actualizar periódicamente el análisis de riesgos a lo largo del ciclo de vida del proyecto, conforme evolucionen las condiciones sobre el terreno.
- Utilizar las herramientas prácticas disponibles, como la guía de entrevistas en visitas al sitio del CRF y un cuestionario rápido de escritorio, para ayudar a los equipos a recopilar información y evaluar los riesgos contextuales.

| Introducción y panorama general |
| Evaluación contextual e identificación de riesgos |
| **Diseño de medidas de gestión de riesgos** |
| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |
| Mecanismos de quejas |
| Monitoreo e informes |

3 *Diseño de medidas de gestión de riesgos*



| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| **Diseño de medidas de gestión de riesgos** |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

La gestión efectiva de riesgos en zonas afectadas por conflictos, violencia e inseguridad requiere un enfoque integrado que alinee las consideraciones de seguridad con las normas de derechos humanos y la protección comunitaria. Las fuerzas de seguridad, públicas o privadas, son a menudo necesarias para proteger los activos del proyecto. Sin embargo, los acuerdos de seguridad mal gestionados pueden agravar las tensiones locales, provocar abusos a los derechos humanos e incluso intensificar conflictos existentes. Por ello, los protocolos de seguridad deben reevaluarse y adaptarse periódicamente para responder a riesgos cambiantes en zonas de conflicto. La planificación basada en escenarios y la flexibilidad son clave, permitiendo que las medidas de seguridad se ajusten según cambien las condiciones locales, garantizando la seguridad tanto del personal como de la comunidad sin aumentar innecesariamente las tensiones.

Incorporación de disposiciones de seguridad en la gestión integral de riesgos

Para integrar efectivamente las medidas de seguridad en la gestión de riesgos del proyecto, las empresas deben asegurarse de que los contratos de seguridad incluyan cláusulas claras sobre el cumplimiento de los derechos humanos, la proporcionalidad en el uso de la fuerza y la participación comunitaria. Según la Norma de Desempeño 4 (PS4) de la IFC, estos acuerdos deben respetar los derechos de los trabajadores y los miembros de la comunidad, alineando las medidas de seguridad con las buenas prácticas internacionales y las regulaciones locales.⁷ Incluir cláusulas contractuales específicas ayuda a prevenir abusos y a respaldar un marco de seguridad responsable que mitigue los riesgos tanto para el proyecto como para las comunidades circundantes.⁸

Protocolos de emergencia

Deben establecerse protocolos de gestión de crisis, que incluyan contactos de emergencia, planes de evacuación y coordinación con autoridades locales, desde el inicio y revisarse regularmente. La capacitación periódica del personal en procedimientos de emergencia puede garantizar la preparación y protección tanto del equipo del proyecto como a los miembros de la comunidad.

Gestión de la seguridad privada

NORMAS BÁSICAS Y SUPERVISIÓN

Al emplear seguridad privada, ya sea a través de contrataciones directas o de proveedores externos, las empresas deben mantener la responsabilidad de cumplir con normas específicas de seguridad. Algunas de las áreas principales de supervisión son:⁹

- **Equipamiento:** el personal de seguridad debe contar con equipos esenciales como uniformes, identificación y dispositivos de comunicación. En situaciones de mayor riesgo, pueden considerarse elementos disuasivos no letales, como el gas pimienta. Las decisiones con respecto a armar al personal deben basarse en una evaluación exhaustiva de riesgos y capacitación, conforme a las directrices de PS4 sobre el uso proporcional de la fuerza.
- **Monitoreo:** las empresas deben realizar revisiones periódicas del desempeño para asegurar que el personal de seguridad siga todas las políticas y procedimientos aplicables. Esto incluye a los proveedores de seguridad contratados. Las empresas conservan las responsabilidades de supervisión para garantizar el cumplimiento en materia de verificación de antecedentes, capacitación y conducta.
- **Verificación de antecedentes:** las empresas deben realizar verificaciones de antecedentes para evitar la contratación de personas con antecedentes de abusos o mala conducta. PS4 enfatiza la necesidad de una evaluación cuidadosa para garantizar que el personal de seguridad sea adecuado para las operaciones, especialmente en áreas de alto riesgo. La verificación de antecedentes puede implicar consultar a empleadores anteriores y a autoridades relevantes.
- **Uso de la fuerza:** el personal de seguridad debe aplicar la fuerza de manera adecuada y proporcional en todas las situaciones, siguiendo protocolos claros establecidos en los contratos y reforzados en la capacitación. Esto asegura que el personal esté preparado para responder correctamente a distintos escenarios de seguridad.
- **Capacitación:** la formación en derechos humanos, relaciones comunitarias y desescalada de conflictos es fundamental para el personal de seguridad. En algunos contextos, basta con revisiones breves de políticas; en áreas de mayor riesgo, se recomienda una capacitación integral basada en escenarios, para cumplir con las normas PS4 sobre el uso responsable de las fuerzas de seguridad.

⁷ Norma de Desempeño 4 de la IFC, párrafos 12-14. | ⁸ Para una guía detallada sobre el uso de las fuerzas de seguridad, consulte el Manual sobre Fuerzas de Seguridad de la Corporación Financiera Internacional (IFC).
Uso de las fuerzas de seguridad: evaluación y gestión de riesgos e impactos. Manual de Buenas Prácticas. (2017) | ⁹ IFC Handbook on Security Forces, páginas 49-54.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Los acuerdos de seguridad deben priorizar la protección de las comunidades locales, y no centrarse únicamente en la seguridad de los activos del proyecto. Por eso, se recomienda que los proyectos colaboren con representantes comunitarios para codiseñar estrategias de gestión de riesgos que tengan en cuenta la dinámica local en las medidas de seguridad. La experiencia del sector, por ejemplo, en la minería, demuestra que el desarrollo conjunto de estrategias de seguridad con miembros de la comunidad puede ser eficaz para prevenir conflictos relacionados con el uso de la tierra, la asignación de recursos y los derechos de propiedad.¹⁰

Al involucrar a las comunidades locales en la planificación de la seguridad, los proyectos pueden desarrollar enfoques personalizados que abordan preocupaciones específicas de la comunidad. Por ejemplo, dialogar con líderes locales sobre cuestiones de seguridad facilita la creación de protocolos de seguridad específicos para cada comunidad, lo que fortalece la confianza y reduce las probabilidades de conflicto.

Con frecuencia, las mujeres y las niñas suelen verse afectadas de manera desproporcionada por la violencia y la inseguridad. En las zonas de conflicto, los riesgos específicos por razón de género suelen agravarse, y las fuerzas de seguridad pueden contribuir a problemas como la violencia sexual. Por tanto, es fundamental incorporar evaluaciones de género en los análisis de riesgos. Los proyectos deben aplicar medidas de seguridad adaptadas para proteger a las mujeres y garantizar que los riesgos diferenciados por género se aborden adecuadamente en sus planes de gestión de riesgos. Para evitar la complicidad en violaciones de derechos humanos, se recomienda evaluar y abordar estos riesgos de forma continua, garantizando la rendición de cuentas durante todo el ciclo del proyecto.

MONITOREO DE LAS FUERZAS DE SEGURIDAD

El monitoreo regular del personal de seguridad es un componente esencial de la gestión de riesgos en zonas propensas a conflictos. Los sistemas de monitoreo exhaustivo permiten hacer seguimiento de la conducta del personal de seguridad y asegurar que sus acciones estén alineadas con el enfoque del PS4

en el cumplimiento de los derechos humanos y las normativas locales. Estos sistemas deben incluir mecanismos transparentes para reportar incidentes, así como auditorías periódicas por parte de terceros que garanticen la rendición de cuentas. La retroalimentación comunitaria y el monitoreo participativo pueden funcionar como capas adicionales de supervisión para identificar posibles problemas a tiempo y fomentar una cultura de rendición de cuentas.¹¹

COORDINACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

La coordinación entre las fuerzas de seguridad, los equipos de proyecto y las partes interesadas locales es fundamental en las zonas afectadas por conflictos. PS4 apoya el establecimiento de canales claros de comunicación con los proveedores de seguridad, las autoridades locales y los representantes comunitarios. Las reuniones informativas periódicas y las evaluaciones conjuntas contribuyen a alinear las medidas de seguridad con las expectativas locales y a mejorar la transparencia. Los mecanismos de coordinación, como las juntas asesoras comunitarias o las reuniones programadas con funcionarios locales, ayudan a prevenir malentendidos y a generar confianza mutua.¹²

¹⁰ Consulte, por ejemplo, la Guía de Debita Diligencia en materia de Derechos Humanos de ICMM (2023) | ¹¹ Shift Project. Debita diligencia en derechos humanos en circunstancias de alto riesgo. Nueva York: Shift (2015), p. 49. | ¹² Manual sobre las Fuerzas de Seguridad: Corporación Financiera Internacional (IFC). Uso de las fuerzas de seguridad: evaluación y gestión de riesgos e impactos. Manual de Buenas Prácticas. (2017), p. 47.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

Realizar evaluaciones de género: integrar evaluaciones de género en los análisis de riesgo para identificar las vulnerabilidades específicas que enfrentan mujeres y niñas.

Evaluación continua de riesgos: evaluar y abordar regularmente los riesgos relacionados con la violencia de género y la inseguridad a lo largo del ciclo del proyecto.

Desarrollar acuerdos de seguridad:

- Integrar acuerdos de seguridad en la gestión general de riesgos, asegurando su alineación con la PS4 y las normativas legales locales.
- Implementar medidas de seguridad adaptadas específicamente para proteger a las mujeres y atender los riesgos diferenciados por género.
- Considerar la contratación de personal de seguridad femenino cuando sea apropiado para satisfacer las necesidades particulares de seguridad de las mujeres.

Establecer protocolos de comunicación:

- Definir protocolos claros de comunicación con las fuerzas de seguridad públicas y, cuando sea posible, formalizar Memorandos de Entendimiento (MOU) que detallen el comportamiento esperado y las responsabilidades.
- Establecer estructuras formales de coordinación entre los equipos de proyecto, las fuerzas de seguridad y las partes interesadas locales.
- Incluir disposiciones sobre derechos humanos: incorporar cláusulas sobre derechos humanos y uso proporcional de la fuerza en los contratos con los proveedores de seguridad.

Capacitación: brindar formación regular sobre los principios de proporcionalidad, con énfasis en las técnicas de desescalada, derechos humanos y relaciones comunitarias para el personal de seguridad.

Involucrar a las comunidades locales: involucrar a las comunidades locales en el desarrollo conjunto de medidas de seguridad que respondan a sus preocupaciones específicas.

Implementar sistemas de monitoreo: desarrollar sistemas para supervisar el comportamiento de las fuerzas de seguridad, incluyendo mecanismos de presentación de informes para garantizar la rendición de cuentas.

Realizar auditorías externas: facilitar auditorías de terceros o monitoreo comunitario para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en las operaciones de seguridad.

Garantizar la rendición de cuentas: establecer mecanismos que prevengan la complicidad en violaciones de derechos humanos por parte de las fuerzas de seguridad o del personal del proyecto.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| **Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario** |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

4 Participación de las partes interesadas y vinculación comunitaria



En contextos de alto riesgo, realizar consultas presenciales y mantener una supervisión constante puede ser especialmente complejo debido a preocupaciones de seguridad y acceso restringido. Por ello, son esenciales las estrategias de participación adaptables, como el uso de métodos de comunicación remota o la colaboración con intermediarios locales de confianza.

En zonas de alto conflicto, el riesgo de represalias contra partes interesadas que expresan preocupaciones o se oponen a los proyectos representa un desafío importante. Estas represalias pueden manifestarse en forma de amenazas, intimidación o violencia, afectando tanto al personal interno como a miembros externos de la comunidad, incluidos activistas y representantes de organizaciones de la sociedad civil. Las represalias pueden interrumpir gravemente las operaciones del proyecto, socavar la confianza comunitaria y amenazar la licencia social general para operar.¹⁵

Para mitigar estos riesgos, se recomienda a las empresas adoptar estrategias integrales de participación de las partes interesadas que incluyan mecanismos claros para la presentación de quejas. Estos mecanismos deben garantizar que las partes interesadas puedan expresar sus preocupaciones sin temor a represalias. Algunas medidas efectivas son realizar evaluaciones exhaustivas de riesgos durante las etapas de planificación, fomentar una cultura de comunicación abierta y establecer protocolos de protección para las partes interesadas, especialmente los grupos vulnerables. El objetivo es crear un entorno en el que se promueva el diálogo y minimice la probabilidad de represalias, mejorando así la seguridad y la sostenibilidad del proyecto.

La participación inclusiva, particularmente para los grupos marginados, asegura que las voces de la comunidad se integren en las decisiones del proyecto. Al fomentar la transparencia y generar confianza, los proyectos están mejor posicionados para mitigar riesgos y alcanzar resultados positivos y duraderos.

La participación como estrategia de mitigación de riesgos

¹⁵ Para orientación sobre cómo abordar los riesgos de represalias y violencia contra las partes interesadas en proyectos, consulte IFC y BID Invest: Nota de buenas prácticas para el sector privado: Abordar los riesgos de represalias contra las partes interesadas en proyectos (2021).

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

Una participación significativa con las partes interesadas reduce el riesgo de agravar las tensiones sociales. Según el Marco de Riesgos Contextuales de la IFC, identificar e involucrar a las partes interesadas clave desde las primeras etapas del ciclo del proyecto, especialmente aquellas vulnerables al desplazamiento o a la disrupción social, puede ayudar a prevenir la escalada de posibles conflictos.¹⁴

Generar confianza mediante un diálogo continuo

Establecer confianza con las comunidades requiere un compromiso con una comunicación transparente y constante. Al facilitar un diálogo bidireccional, los proyectos pueden atender las preocupaciones comunitarias de manera temprana, evitando malentendidos que podrían derivar en conflictos. Las consultas periódicas, tanto formales como informales, generan oportunidades para que las comunidades expresen sus preocupaciones, reciban actualizaciones del proyecto y proporcionen comentarios constructivos. Las buenas prácticas sugieren que el diálogo comunitario constante, adaptado a los contextos locales, fortalece la confianza y facilita la operación fluida de los proyectos.¹⁵

Garantía de una participación inclusiva

La participación inclusiva implica identificar y atender las necesidades de los grupos marginados. El mapeo de partes interesadas, realizado al inicio del proyecto, es fundamental para reconocer aquellos grupos que pueden enfrentar barreras para participar, incluyendo pueblos indígenas, mujeres y comunidades LGBTQ+.¹⁶ Este proceso garantiza que las preocupaciones específicas de estos grupos se integren en el proyecto, generando un sentido de apropiación comunitaria. Las buenas prácticas del sector extractivo resaltan la importancia de enfoques con perspectiva de género para la participación, como los foros de consulta separados para mujeres y el apoyo a métodos culturalmente sensibles.

Procesos culturalmente sensibles y con perspectiva de género

La participación de manera culturalmente sensible demuestra respeto por las costumbres locales y contribuye a mitigar los conflictos. El uso de lenguas locales, el trabajo con líderes comunitarios y el respeto por las estructuras de gobernanza tradicionales son prácticas recomendadas

que incrementan la inclusión y la transparencia. De manera similar, los procesos con perspectiva de género, como la realización de reuniones separadas para mujeres o el cuidado de niños durante las consultas, permiten una mayor participación de quienes de otro modo podrían quedar excluidas, creando un enfoque equilibrado que atiende las necesidades de todos los miembros de la comunidad.

Dado el dinamismo de los riesgos en zonas de conflicto, las estrategias de participación flexibles son esenciales. Para responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de la comunidad, manteniendo al mismo tiempo la seguridad y la continuidad, los equipos de proyecto pueden considerar enfoques alternativos, como consultas remotas o digitales, intermediarios familiarizados con las comunidades locales y de confianza, y una programación flexible para adaptarse a las circunstancias cambiantes y mantener una comunicación abierta.

Establecer canales formales y transparentes de comunicación con las comunidades locales y las autoridades es fundamental para evitar malentendidos. Las sesiones informativas periódicas o los boletines comunitarios pueden proporcionar actualizaciones sobre las actividades del proyecto, las medidas de seguridad y cualquier cambio en las estrategias de gestión de riesgos, fortaleciendo la confianza comunitaria y reduciendo el riesgo de conflictos derivados de desinformación.

- Adoptar estrategias integrales de participación de las partes interesadas que incluyan mecanismos claros para la presentación de quejas, con el fin de mitigar el riesgo de represalias contra quienes se oponen al proyecto.
- Realizar consultas periódicas para mantener un diálogo continuo y fortalecer la confianza con las comunidades afectadas.
- Utilizar el mapeo de las partes interesadas para identificar a los grupos marginados desde las primeras etapas del ciclo del proyecto.
- Proporcionar a las partes interesadas información sobre el proyecto en formatos accesibles, incluidos idiomas locales.
- Implementar procesos de consulta culturalmente sensibles y con perspectiva de género, adaptados al contexto social y cultural de la comunidad.

¹⁴ Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Corporación Financiera Internacional. Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Nota de propósito general (2022) p. 29. ¹⁵ Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Corporación Financiera Internacional. Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Nota de propósito general (2022) p. 59. ¹⁶ Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Corporación Financiera Internacional. Marco de Riesgos Contextuales de la IFC: Nota de propósito general (2022) p. 25.

| Introducción y panorama general |
 | Evaluación contextual e identificación de riesgos |
 | Diseño de medidas de gestión de riesgos |
 | Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |
 | **Mecanismos de quejas** |
 | Monitoreo e informes |

5 Mecanismos de presentación de quejas

En zonas de alto conflicto, el riesgo de represalias contra los defensores de la tierra y el medioambiente representa una amenaza significativa para su seguridad y bienestar. Por ejemplo, las personas que se oponen a la explotación de tierras pueden enfrentar violencia, intimidación e incluso asesinato.¹⁷ Los mecanismos de presentación de quejas son herramientas esenciales en áreas afectadas por conflictos, violencia e inseguridad, ya que brindan un canal formal para que las comunidades expresen sus preocupaciones, reporten incidentes y busquen reparaciones. Al establecer procesos transparentes, estos mecanismos ayudan a evitar que problemas menores se conviertan en conflictos mayores, fomentando la confianza entre los equipos del proyecto y las comunidades locales. Un mecanismo de quejas eficaz y la comunicación continua con las comunidades afectadas son requisitos de las Normas de Desempeño de la IFC.¹⁸

En muchas regiones afectadas por conflictos, los socios locales pueden carecer de la capacidad para un compromiso sostenido o el entendimiento de los protocolos de quejas. Integrar esfuerzos de fortalecimiento de capacidades, que incluyan normas de derechos humanos, reporte de incidentes y técnicas de monitoreo, puede empoderar a las partes interesadas locales y mejorar la supervisión del proyecto, asegurando una colaboración más efectiva.

Simplificación del proceso de quejas para garantizar la accesibilidad

Los mecanismos de quejas simplificados son especialmente críticos en entornos de alto riesgo para facilitar la presentación de informes, particularmente sobre incidentes de seguridad. Este enfoque asegura que el proceso sea sencillo y accesible, incentivando a los miembros de la comunidad a expresar sus preocupaciones sin temor ni confusión. Los mecanismos efectivos se comunican claramente, son accesibles y sus pasos son fáciles de seguir para todos los usuarios, incluso aquellos con limitaciones de alfabetización o acceso digital.

¹⁷ Global Witness. Voces silenciadas: el violento silenciamiento de defensores de la tierra y del medioambiente. (Septiembre 2024). ISBN 978-1-911606-75-8. ¹⁸ Consulte, en particular, la Norma de Desempeño 1, párrafo 25.

- [| Introducción y panorama general |](#)
- [| Evaluación contextual e identificación de riesgos |](#)
- [| Diseño de medidas de gestión de riesgos |](#)
- [| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |](#)
- [| Mecanismos de quejas |](#)
- [| Monitoreo e informes |](#)

Garantía del acceso para grupos en situación de vulnerabilidad

Todos los miembros de la comunidad, especialmente los grupos marginados y vulnerables como las mujeres, los pueblos indígenas y las personas LGBTQ+, deben tener acceso a un mecanismo sólido de presentación de quejas. Los proyectos deben ofrecer múltiples vías culturalmente apropiadas para presentar quejas, como presentaciones presenciales, opciones anónimas y canales digitales cuando corresponda. Además, la información sobre el mecanismo debe comunicarse en los idiomas locales y a través de canales comunitarios de confianza, para asegurar que las barreras culturales y lingüísticas no impidan que estos grupos utilicen el mecanismo.

Confidencialidad y prohibición de represalias

En zonas de alto riesgo, los miembros de la comunidad pueden mostrarse reacios a denunciar problemas por temor a represalias. Por ello, el mecanismo de quejas debe incluir fuertes medidas de confidencialidad y una política de no represalias, permitiendo a las personas presentar quejas de forma segura y anónima si es necesario. Por ejemplo, la implementación de canales de denuncia seguros y anónimos, así como la participación de intermediarios comunitarios respetados para recopilar quejas, contribuyen a que los miembros de la comunidad confíen en que sus identidades serán protegidas y que no enfrentarán represalias por expresar sus preocupaciones. La confidencialidad es particularmente importante en casos de violencia de género.¹⁹

Plazos y seguimiento

La respuesta oportuna a las quejas es fundamental para mantener la efectividad del mecanismo. Se deben establecer plazos claros para reconocer, investigar y resolver las quejas, y estos deben comunicarse al denunciante. Cada queja debe documentarse, su avance monitorearse y los resultados comunicarse al denunciante para demostrar compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Documentación y clasificación

Los mecanismos de reclamaciones también deben incluir un proceso para documentar y clasificar sistemáticamente las reclamaciones. Clasificar las reclamaciones por

tipo, como incidentes de seguridad, preocupaciones ambientales o disputas territoriales, permite a los equipos del proyecto identificar problemas recurrentes e implementar respuestas específicas. Este enfoque basado en datos no solo ayuda a abordar problemas sistémicos, sino que también permite a los equipos de proyectos ajustar las estrategias de gestión de riesgos para prevenir que surjan reclamaciones similares en el futuro.

- Acceso simplificado: agilizar el proceso de reclamaciones para facilitar una presentación sencilla y accesible, especialmente en el caso de incidentes relacionados con la seguridad.
- Accesibilidad: asegurar que todas las personas, incluidas las poblaciones marginadas, puedan acceder al mecanismo a través de canales adecuados culturalmente y en los idiomas locales.
- Confidencialidad y no represalias: asegurar la confidencialidad y aplicar una sólida política de no represalias, protegiendo a los denunciantes de reacciones violentas y fomentando un entorno seguro para la denuncia.
- Plazos y seguimiento: establecer plazos claros de respuesta y procedimientos de seguimiento para mantener la transparencia y la rendición de cuentas.
- Documentación y clasificación: mantener registros detallados de las reclamaciones por categoría, a fin de abordar problemas sistémicos e informar ajustes en el proyecto.

¹⁹ Véase, por ejemplo, IFC (2021), *Cómo apoyar a su empresa en el desarrollo de un mecanismo de quejas comunitario para casos de explotación y abuso sexual*

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| **Monitoreo e informes** |

6 Monitoreo y presentación de informes



Contar con procesos eficaces de monitoreo y presentación de informes es fundamental en entornos de alto riesgo o afectados por conflictos, donde las condiciones sobre el terreno pueden cambiar rápidamente. Estos procesos permiten a los equipos de proyecto realizar un seguimiento de factores críticos como los acuerdos de seguridad, las prácticas en materia de derechos humanos y las interacciones con la comunidad en tiempo real, facilitando respuestas flexibles y adaptables ante riesgos emergentes. En estos contextos, mantener una supervisión estructurada y continua es esencial para garantizar que las prácticas se alineen con las normas internacionales y que el proyecto siga respondiendo a cualquier dinámica local que pueda surgir.

La supervisión continua permite gestionar de forma proactiva los acuerdos de seguridad, al asegurar que las acciones del personal de seguridad, incluido cualquier uso de la fuerza, sean proporcionales, justificadas y respetuosas de los derechos y la dignidad de las poblaciones locales. El monitoreo regular también refuerza la rendición de cuentas ante la comunidad, asegurando que las actividades del proyecto respeten sus objetivos y cumplan con las normas locales e internacionales en materia de derechos humanos.

En contextos de alto riesgo, la transparencia y la confianza son esenciales para mantener relaciones positivas con la comunidad, lo que puede lograrse mediante auditorías independientes de terceros y mecanismos de monitoreo participativo. Las auditorías independientes ofrecen evaluaciones objetivas del desempeño del proyecto en zonas de alto riesgo, incluyendo el cumplimiento de protocolos de seguridad, normas de derechos humanos y legislación local. Al agregar esta capa de revisión externa, los proyectos mejoran su marco de rendición de cuentas al verificar que las prácticas de gestión de riesgos se alineen con los compromisos de transparencia y normas éticas.

El monitoreo participativo fortalece aún más las relaciones comunitarias al involucrar a las comunidades afectadas en la supervisión de las actividades del proyecto. Este enfoque amplifica las voces locales, convirtiéndolas en participantes activos en lugar de receptores pasivos de información. Al incluir a miembros de la comunidad en el proceso de monitoreo, los proyectos fomentan un sentido de apropiación y responsabilidad compartida, lo cual es especialmente importante en contextos donde la confianza entre el equipo del proyecto y la comunidad puede ser frágil. El monitoreo participativo brinda a las comunidades locales una plataforma estructurada para expresar sus preocupaciones y aportar ideas, lo que contribuye a reducir posibles tensiones y demuestra el compromiso del proyecto con la rendición de cuentas y la respuesta oportuna a las necesidades locales.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

□ Contar con una lista de verificación para el monitoreo proactivo es fundamental para hacer seguimiento al avance del proyecto en la gestión de la seguridad, los derechos humanos y las relaciones comunitarias. A continuación, se presentan los elementos clave:

□ Establecer un sistema de monitoreo: implementar un sistema integral para registrar incidentes de seguridad, violaciones a los derechos humanos e interacciones con la comunidad. Este sistema debe permitir el acceso a los datos en tiempo real, facilitando respuestas rápidas y una toma de decisiones informada cuando surjan problemas. Es importante definir indicadores claros para evaluar la eficacia del sistema y permitir ajustes cuando sea necesario.

□ Realizar auditorías de terceros: las auditorías externas aportan objetividad al proceso de monitoreo, especialmente valiosas en contextos de alto riesgo. Estas evaluaciones brindan una perspectiva externa sobre el cumplimiento del proyecto en relación con las normas en materia de derechos humanos, protocolos de seguridad y prácticas de participación comunitaria, generando confianza entre las partes interesadas y demostrando el compromiso del proyecto con la transparencia. Las evaluaciones periódicas e independientes permiten verificar que las medidas de seguridad se alineen con las normas éticas y las expectativas comunitarias.

□ Involucrar a las comunidades en el monitoreo participativo: en entornos de alto riesgo o sensibles, incluir directamente a miembros de la comunidad en las tareas de monitoreo puede cerrar posibles brechas de confianza y entendimiento. El monitoreo participativo permite que las comunidades afectadas asuman un rol activo en la supervisión de las actividades de gestión de riesgos, expresen sus preocupaciones e incidan en las decisiones del proyecto. Este enfoque inclusivo del monitoreo ayuda a generar confianza mutua y fomenta un sentido de corresponsabilidad, lo que reduce la probabilidad de que las reclamaciones menores escalen.

□ Compartir regularmente informes de monitoreo: la transparencia en la presentación de informes es esencial para mantener la confianza con las partes interesadas, especialmente con las comunidades afectadas. Los informes de monitoreo deben compartirse de manera periódica con estos grupos, incluyendo detalles sobre incidentes de seguridad, reclamaciones comunitarias y las respuestas del proyecto ante los riesgos emergentes. Informar de forma regular demuestra el compromiso del proyecto con la rendición de cuentas y refuerza una relación transparente con las partes interesadas, asegurando a las comunidades que sus preocupaciones son atendidas.

□ Incorporar la retroalimentación comunitaria en el ciclo de gestión adaptativa: un enfoque de gestión adaptativa permite incorporar la retroalimentación continua de las partes interesadas locales, lo cual facilita que el equipo del proyecto ajuste sus estrategias conforme evolucionan los riesgos y las dinámicas. La retroalimentación comunitaria es un insumo clave para mejorar la eficacia del monitoreo, identificar problemas potenciales de forma temprana y perfeccionar las estrategias de gestión de riesgos. Este enfoque demuestra que el proyecto valora las opiniones de la comunidad, promoviendo un proceso receptivo y en constante evolución que responde a las necesidades tanto del proyecto como de la comunidad.

| Introducción y panorama general |

| Evaluación contextual e identificación de riesgos |

| Diseño de medidas de gestión de riesgos |

| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |

| Mecanismos de quejas |

| Monitoreo e informes |

Compromiso con la comunidad y las partes interesadas

En contextos de alto riesgo y alta conflictividad, el compromiso regular y transparente con las partes interesadas, en especial, con las comunidades afectadas, fortalece el proceso de monitoreo y proporciona información clave para la gestión adaptativa de proyectos. Al involucrar activamente a las partes interesadas en el proceso de supervisión, los equipos del proyecto pueden gestionar y mitigar de manera más eficaz los riesgos asociados con la seguridad, los derechos humanos y las dinámicas sociales. Informar a las partes interesadas e incorporar su retroalimentación ofrece un canal formal para que las comunidades expresen sus preocupaciones y exijan redición de cuentas, lo cual refuerza la credibilidad y capacidad de respuesta del proyecto.

Las prácticas de compromiso transparente demuestran que el proyecto valora su relación con las comunidades afectadas. Esto es especialmente importante en zonas de alto riesgo, donde las comunidades pueden mostrarse sensibles ante actividades externas, especialmente aquellas que involucran fuerzas de seguridad o impactos ambientales o sociales significativos. La transparencia, a través de informes compartidos y monitoreo inclusivo, ayuda a prevenir malentendidos y conflictos, promoviendo un entorno de colaboración que reduce tensiones y genera confianza en la comunidad.

Monitoreo integrado para una gestión de proyectos adaptativa

Un enfoque de monitoreo integrado, que combine supervisión estructurada, compromiso participativo y auditorías de terceros, proporciona a los proyectos en zonas de alto riesgo un marco proactivo y receptivo para la gestión de riesgos. Este proceso integral, fundamentado en la inclusión y la transparencia, permite a los equipos del proyecto mantener la flexibilidad y adaptarse a condiciones cambiantes mediante medidas informadas y sensibles al contexto comunitario.

En definitiva, al establecer un sistema de monitoreo sólido, incorporar el monitoreo participativo, realizar auditorías periódicas de terceros y compartir los resultados de manera transparente con las partes interesadas, los proyectos pueden mejorar sus prácticas de gestión de riesgos. Una estrategia de monitoreo integrada no solo respalda al cumplimiento de las normas ambientales y sociales, sino que también refuerza las relaciones con las comunidades afectadas, demostrando un compromiso con las prácticas éticas y los resultados sostenibles.

| Introducción y panorama general |
| Evaluación contextual e identificación de riesgos |
| Diseño de medidas de gestión de riesgos |
| Participación de las partes interesadas y compromiso comunitario |
| Mecanismos de quejas |
| Monitoreo e informes |

Referencias

Guía de Debita Diligencia en Derechos Humanos del ICMM (2023)

BID Invest. Borrador del Informe Final sobre Desarrollo de Capacidades. (2022)

IFC. Marco de Riesgos Contextuales: Nota de propósito general. (Borrador, abril de 2022)

IFC. Manual sobre fuerzas de seguridad: evaluación y gestión de riesgos e impactos. Manual de Buenas Prácticas. (2017)

Shift Project. Debita diligencia en derechos humanos en contextos de alto riesgo: estrategias prácticas para las empresas. Nueva York (2015)

Global Witness. Voces silenciadas: el violento silenciamiento de defensores de la tierra y del medioambiente. (Septiembre 2024). ISBN 978-1-911606-75-8.



@idbinvest
www.idbinvest.org