

Nota Orientativa para la Gestión Remota de Casos Accesible y Segura

El autor de esta publicación es Sebastian Gonzalez, funcionario del MICI, bajo la supervisión de Arantxa Villanueva, Directora del MICI a.i.

Traducción de la versión original en inglés.

Copyright © 2020 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al MICI y al autor. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Para más información puede contactar con:

Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI)

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Avenue, NW

Washington, D.C. 20577

Correo electrónico: mecanismo@iadb.org

Teléfonos: +1 202-623-3952.

Fax: +1 202-312-4057

Índice

1.	ANTECEDENTES	1
2.	INTRODUCCIÓN	2
3.	CONSIDERACIONES PRÁCTICAS	4
	A. Predictibilidad	6
	B. Acceso y Participación Activa	6
	C. Recursos y Soluciones Remotas.....	9
	D. Adaptabilidad.....	11
	E. Confidencialidad y Seguridad.....	13
4.	SELECCIÓN DE SOFTWARE Y RECURSOS DIGITALES	18
	RECURSOS ADICIONALES.....	20

SIGLAS Y ABREVIATURAS

Banco o BID	Banco Interamericano de Desarrollo.
Contingencia Remota	Contingencia en la cual no sea posible realizar viajes de negocios del Grupo BID, en cuyo caso el MICI deberá recurrir a herramientas y soluciones remotas y digitales.
Grupo BID	El Grupo BID está constituido por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID Invest y BID Lab.
Interacción Remota	Teleconferencias, Comunicaciones Electrónicas Escritas o toda otra forma de interacción que utilice medios remotos.
Comunicaciones Electrónicas Escritas	Comunicaciones electrónicas escritas que sean pertinentes al caso o enviadas por correo electrónico o aplicaciones de mensajería instantánea.
MICI o Mecanismo	Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación.
Partes o Actores	Los Solicitantes, la Administración, el Prestatario, el Cliente y/o el Organismo Ejecutor si así correspondiera.
Política MICI-BID	La política aprobada por el Directorio Ejecutivo del BID en diciembre de 2014 y revisada en diciembre de 2015, que rige el funcionamiento del MICI para Solicitudes relacionadas a operaciones financiadas por el BID o el FOMIN (Documento MI-47-6).
Política MICI-CII	La política aprobada por el Directorio Ejecutivo de la CII el 15 de diciembre de 2015, que rige el funcionamiento del MICI en Solicitudes relacionadas a operaciones financiadas por BID Invest (Documento CII/MI-1-1).
Riesgo de Represalias	Cuando Solicitantes, sus familiares o asociados se encuentren en riesgo de sufrir cualquier forma de represalia por haber recurrido al MICI, o porque exista un riesgo preexistente que puede verse agravado por haberlo hecho.
Solicitantes	Dos o más personas residentes en el país en el que se ejecuta una operación financiada por el Grupo BID y que presentan una Solicitud al MICI.
Solicitud o caso	Toda comunicación presentada por los solicitantes, o bien por su representante, en la que se alegue que han sufrido o pueden sufrir daños debido al incumplimiento por parte del Grupo BID de una o varias de sus Políticas Operativas Pertinentes en el marco de una operación financiada por el Banco.
Teleconferencia	Reuniones, eventos, sesiones de diálogo y entrevistas relevantes a una Solicitud que se realicen de forma remota utilizando medios digitales y en línea.

Sobre el MICI

El Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) es la oficina de rendición de cuentas del Grupo BID (BID, BID Invest y BID Lab). El MICI tiene por objetivo servir de mecanismo y proceso independiente de la Administración para la resolución de controversias y/o investigación de denuncias hechas por dos o más Solicitantes en las que se alegue un daño producido por el incumplimiento del Grupo BID de las Políticas Operativas Pertinentes en el marco de las operaciones financiadas por el mismo.

Durante 2020, el MICI está celebrando el décimo aniversario de su creación presentando los resultados de sus 10 primeros años de trabajo en todas las vertientes vinculadas al mandato del Mecanismo. Con la creación del MICI en 2010, el Grupo BID reforzó su rendición de cuentas con un nuevo mecanismo independiente que substituyó al primer mecanismo de investigación creado en 1994. El nuevo Mecanismo incorporó la función de resolución de disputas (Fase de Consulta), mejoró la transparencia y la accesibilidad para atender a las comunidades potencialmente afectadas, y reforzó la independencia al desligarse de la Administración y reportar directamente al Directorio Ejecutivo.

La presente publicación forma parte de los productos de conocimiento elaborados en el marco de este décimo aniversario del MICI.

1 ANTECEDENTES



La continuidad de acceso y la capacidad de respuesta resultan imprescindibles para dar cumplimiento a los objetivos del MICI y se inscriben dentro de sus principios básicos de eficacia, transparencia y altos estándares profesionales y técnicos. Bajo su misión de ofrecer a las Partes involucradas la oportunidad de participar en sus procesos, el MICI implementa un proceso flexible, adaptable y seguro que debe contemplar la posibilidad de operar en diversos contextos y contingencias adversas a fin de garantizar su operación continua.

Si bien la preferencia del MICI es establecer contacto en persona con las comunidades y los demás actores involucrados, lo cual es un aspecto fundamental de su mandato y de sus iniciativas, suelen producirse imprevistos como la pandemia del COVID-19 cuyo impacto plantea retos adicionales que obligan a adoptar una estrategia integral de mitigación.

Pese a que la gestión de un caso de forma remota puede no ser una alternativa óptima, existen diversas tecnologías y recursos digitales que pueden ayudar a garantizar que el Mecanismo continúe funcionando de manera efectiva. La Gestión Remota de Casos debe centrarse en promover tanto el acceso como la participación de actores, y debe brindar, a su vez, un entorno seguro, sensible a represalias, costo-efectivo y factible, caracterizado por el uso preponderante de Teleconferencias y Comunicaciones Electrónicas Escritas bilaterales y multilaterales.

2 INTRODUCCIÓN



En este documento se establecen pautas orientativas sobre cómo gestionar Solicitudes MICI con la mayor normalidad posible durante una Contingencia Remota en la cual todas las reuniones, eventos, sesiones de diálogo, entrevistas y comunicaciones deban realizarse a la distancia mediante el uso de herramientas digitales, y cuando no resulte posible realizar viajes de negocios, a la vez que se promueve un proceso accesible y seguro.

Esta nota tiene por objeto tratar únicamente los aspectos de acceso y participación de una Solicitud durante una Contingencia Remota, y no pretende sustituir ni modificar el funcionamiento habitual del MICI. Cabe señalar que la necesidad de recurrir a la Gestión Remota de Casos puede surgir de diversos escenarios que incluyen problemas de seguridad, urgencia del proceso, restricciones de viaje y disponibilidad presupuestaria, entre otros.

Este documento cumple y complementa la Política MICI-BID, la Política MICI-CII, las Directrices para la Fase de Consulta y las Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes, al igual que otras políticas aplicables del Grupo BID¹.

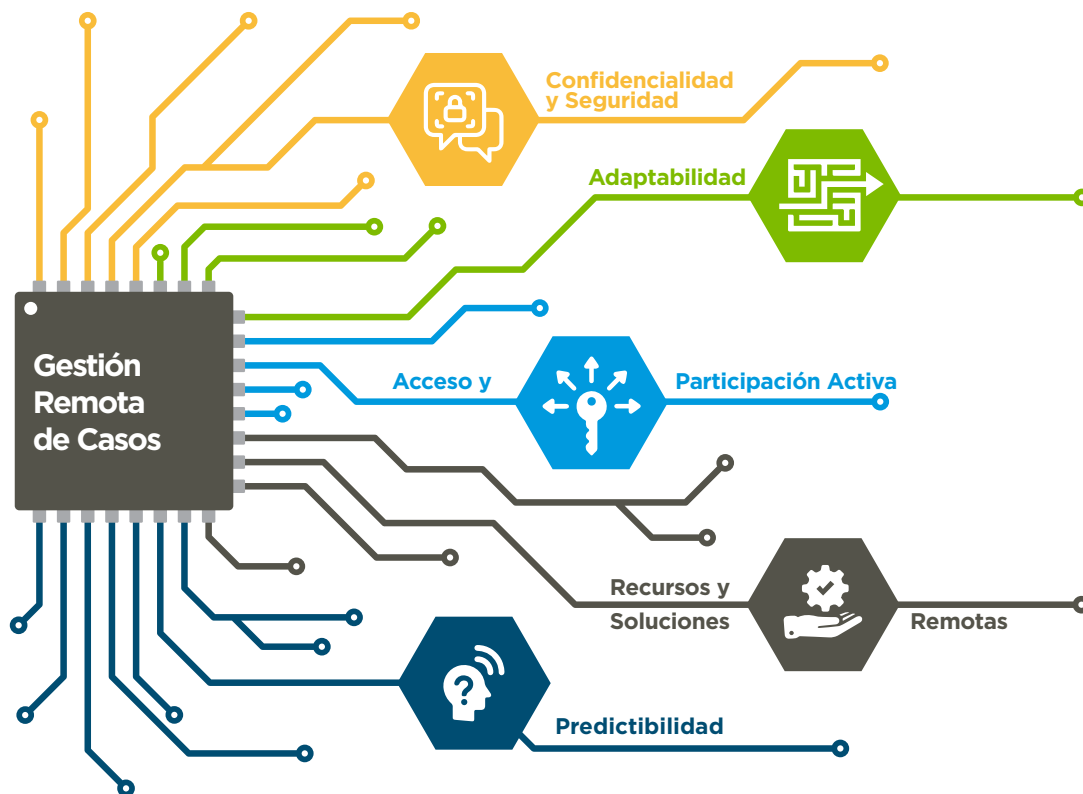
¹ Los enlaces a estos documentos se incluyen en la sección *Recursos Adicionales*.

3 CONSIDERACIONES PRÁCTICAS



Durante la Gestión Remota de Casos, el MICI se rige por los siguientes cinco principios:

- » **Predictibilidad:** Mitigar dificultades manteniendo una mente abierta.
- » **Acceso y Participación Activa:** nivelar el campo de actuación y reforzar la comunicación entre las Partes.
- » **Recursos y Soluciones Remotas:** Optimizar el proceso del MICI adaptando recursos al contexto de cada Solicitud.
- » **Adaptabilidad:** Acomodar cambios, buscar alternativas y aprovechar oportunidades.
- » **Confidencialidad y Seguridad:** Salvaguardar el proceso del MICI y gestionar riesgos.





A. Predictibilidad

La Gestión Remota de Casos crea limitaciones, dificultades, pero también oportunidades. Por ello, resulta imprescindible que los funcionarios del MICI le expliquen a las Partes, de forma clara y oportuna, el impacto potencial de las circunstancias a fin de generar expectativas viables. Esto permitiría que las Partes puedan adaptarse, en la medida de sus posibilidades, al nuevo contexto y comprender los alcances del uso preponderante de soluciones digitales y la posibilidad de aumentar la cantidad de Comunicaciones Electrónicas Escritas y la frecuencia y duración de las Teleconferencias, así como la posibilidad de participar en múltiples Interacciones Remotas para tratar mismos temas, prórrogas en los plazos, demoras generales y la configurabilidad ad hoc del proceso.



B. Acceso y Participación Activa

Los funcionarios del MICI deberán promover la realización frecuente de Teleconferencias o Comunicaciones Electrónicas Escritas bilaterales y preparatorias con las Partes durante la Gestión Remota de Casos. Estas sesiones se orientarán a analizar las expectativas del proceso, compartir herramientas prácticas y analíticas para maximizar su participación en las subsecuentes Interacciones Remotas, establecer prácticas logísticas que reduzcan el impacto de la contingencia y, en definitiva, aumenten y propicien las obligaciones del MICI en materia de participación de actores, fortalecimiento de relaciones y transparencia.

Cuando sea relevante, los funcionarios del MICI deberán evaluar la posibilidad de distribuir a todas las Partes con la debida antelación documentos pertinentes tales como actas de reuniones anteriores, agendas, presentaciones PowerPoint y demás documentación relacionada. Para distribuir documentación relativa a Solicitudes, deberá tenerse en cuenta el acceso de las Partes a las plataformas de intercambio de documentos y sus características de seguridad².

Asimismo, el MICI tendrá en cuenta las circunstancias específicas de cada parte, a fin de garantizar que la implementación de las plataformas y las herramientas digitales destinadas a la gestión remota no suponga una carga excesiva, en especial para los grupos o las personas en situación de vulnerabilidad. Cuantas menos medidas extraordinarias deban adoptar las Partes para avanzar en la gestión remota de las Solicitudes, más sencillo resultará garantizarles el acceso y uso óptimo de sus recursos.

Por último, se recomienda realizar previamente sesiones de prueba en caso de reuniones o conferencias remotas que supongan mayor complejidad tecnológica o logística (i.e., reuniones que exijan servicios de interpretación o marcación directa para conectar a los participantes).

² Para obtener más información al respecto, consulte la sección *Selección de software*.

LA BRECHA DIGITAL

Acceso a Internet en América Latina y el Caribe

En la región de América Latina y el Caribe no se puede dar por sentado el acceso a computadoras o dispositivos inteligentes con conexión fiable a Internet, sobre todo en las zonas aisladas o rurales, donde el costo de la banda ancha es elevado para muchas poblaciones desatendidas. En lo que se refiere a la disponibilidad de banda ancha, la región sigue estando muy rezagada al compararla con países desarrollados*.

A la fecha de publicación del presente documento, el MICI tiene 10 solicitudes activas, 3 de las cuales se encuentran en países en los que menos del 50% de la población tiene acceso a Internet. En otros casos, si bien el acceso a Internet a nivel nacional es relativamente alto, las Solicitudes MICI corresponden a proyectos del Grupo BID ubicados en zonas rurales que carecen de acceso a Internet y, en algunos casos, de cobertura de telefonía celular. En algunas instancias, el MICI ha tenido que brindar a los Solicitantes acceso prepago a Internet o crédito para llamadas internacionales.



SOLICITUDES MICI EN UBICACIONES REMOTAS

Acceso a Internet en Guatemala

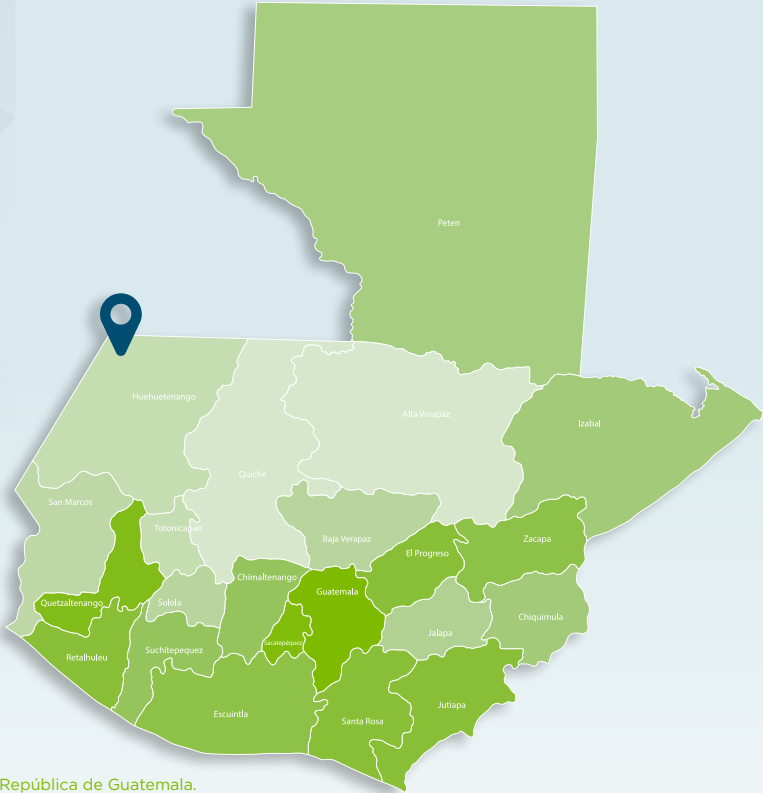
Guatemala es el segundo país de América Central con mayor porcentaje de población con acceso a Internet. Sin embargo, las zonas rurales, como las que rodean las centrales hidroeléctricas de San Mateo y San Andrés financiadas por el Grupo BID, tienen un acceso a Internet considerablemente menor. Por ello, las Teleconferencias que se llevan a cabo con los Solicitantes del Caso MICI-CII-GU-2018-0136 requieren una preparación sustancial, dado que deben cambiar su ubicación para obtener una señal óptima de Internet o de telefonía, cuya calidad incluso podría verse afectada por las condiciones meteorológicas y no admitir funciones de vídeo. Asimismo, en este caso, los Solicitantes manifestaron su voluntad de mantener la confidencialidad de su identidad debido a la existencia de Riesgo de Represalias, lo cual debe tenerse en cuenta al momento de seleccionar los recursos empleados para comunicarse con ellos*.

13.1% 54.5%

Promedio en países OCDE: 81.5%



CASOS ACTIVOS DEL MICI



Porcentaje de la población con acceso a Internet
Instituto Nacional de Estadística, 2018, Gobierno de la República de Guatemala.

* Para obtener más información al respecto, consulte la sección *Selección de software*.



C. Recursos y Soluciones Remotas

Los funcionarios del MICI tienen a su disposición diversas herramientas digitales en línea y soluciones tecnológicas que pueden adaptarse para sustituir temporalmente las interacciones presenciales. Su uso deberá determinarse en función de la accesibilidad de las Partes y la capacidad de participación que ofrece cada herramienta, sus características de seguridad y su eficiencia en términos de costos³.

En virtud de ello, la planificación y ejecución de Interacciones Remotas implica abordar aspectos técnicos y establecer normas básicas de procedimiento encaminadas a reducir al mínimo los posibles problemas que puedan surgir (i.e., instar a las Partes a utilizar conexiones de Internet y/o telefónicas estables, así como dispositivos con carga completa; y hacer un uso sutil de la función de silenciar micrófonos en Teleconferencias para mantener la atención durante las llamadas y evitar conversaciones paralelas).

En todas las Teleconferencias se deberá utilizar y facilitar, de ser posible, la comunicación virtual cara a cara mediante herramientas que tengan capacidad de video.

A diferencia de las llamadas convencionales realizadas durante la gestión normal de los casos, es probable que las Teleconferencias remotas tengan mayor duración o deban dividirse debido a posibles dificultades técnicas, desconexiones involuntarias o el desgaste propio de la conversación. La duración y frecuencia de Teleconferencias deberá siempre decidirse en consulta con todas las Partes involucradas.

En caso de Interacciones Remotas que supongan mayor complejidad, el equipo del MICI deberá evaluar la posibilidad de designar a un funcionario para que se encargue exclusivamente de la gestión de recursos y soluciones durante la planificación y la ejecución de tales interacciones. Esto puede implicar que se ofrezca capacitación y asesoramiento personalizado sobre la instalación o el uso de los recursos tecnológicos a todas las Partes que así lo soliciten.

Es probable que los servicios de interpretación y traducción se vean afectados cuando se utilicen remotamente recursos digitales. La determinación de usar interpretación simultánea o consecutiva se hará en función del contexto particular de cada participante y la disponibilidad de la tecnología. Es posible que el uso de interpretación consecutiva prolongue considerablemente la duración de una Teleconferencia.

Toda solución y recurso tecnológico deberá examinarse para identificar las funciones de interpretación y traducción que se puedan usar. Podría ser preciso utilizar diversas plataformas tecnológicas simultáneamente para facilitar el acceso y comprensión de todas las Partes.

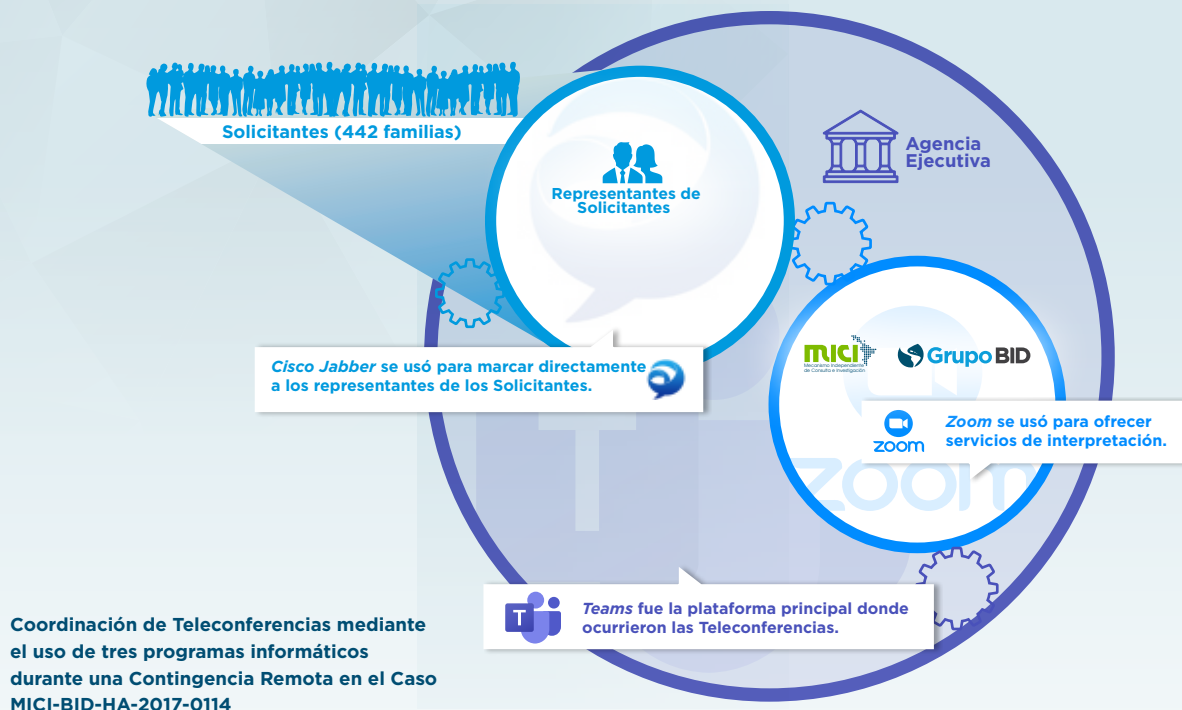
3 Para obtener más información al respecto, consulte la sección Selección de software.

SOLICITUDES MICI EN UBICACIONES REMOTAS

Acceso a Internet en Haití

Si bien el francés es uno de los idiomas oficiales en Haití, la mayoría de la población habla criollo haitiano, incluidos los Solicitantes del Caso MICI-BID-HA-2017-0114 relativo al Programa de Infraestructura Productiva. Desde la recepción de dicha Solicitud, el MICI se propuso reducir barreras en la comunicación, para lo cual tradujo toda documentación del caso al criollo haitiano y prestó servicios de interpretación simultánea cuando fue necesario.

Durante la pandemia del COVID-19, las Teleconferencias realizadas en el marco del Caso MICI-BID-HA-2017-0114 exigieron el uso de tres plataformas digitales en forma simultánea: I) *Microsoft Teams* como plataforma principal para realizar las teleconferencias; II) *Cisco Jabber* para conectar las llamadas de *Microsoft Teams* con los representantes de los Solicitantes, a quienes se les marcó directamente a sus celulares, dado que la mayoría de los Solicitantes no tenían acceso a computadoras ni a una conexión de Internet estable; y III) *Zoom* para prestar una mezcla de servicios de interpretación simultánea y consecutiva para atender a los idiomas de preferencia de las Partes.





D. Adaptabilidad

Durante la Gestión Remota de Casos, los funcionarios del MICI deberán tener en cuenta que los contextos de las Partes son diversos y están sujetos a cambios constantes. Es posible que exista disparidad entre las Partes en cuanto a la disponibilidad de recursos tecnológicos y aptitud para el manejo de esos recursos. Por ello, en virtud de las consideraciones expuestas anteriormente, siempre se deberán considerar métodos y recursos alternativos, presentarlos y aprobarlos entre todas las Partes. Cuando sea preciso, debe priorizarse el uso de recursos digitales con funciones más básicas y que pueden facilitar la comunicación por encima de herramientas más avanzadas (i.e., teleconferencias sin video y/o conexión a Internet para comunicarse con comunidades rurales o comunidades que tengan acceso limitado a Internet).

Cuando las circunstancias de una Solicitud así lo justifiquen, y previa consulta con los departamentos administrativos competentes del Grupo BID, el MICI deberá evaluar la posibilidad de obtener recursos adicionales y/o adoptar medidas adicionales para proveer acceso más seguro e ininterrumpido a todas las Partes.

La Gestión Remota de Casos, por naturaleza adaptable en términos de una preparación más simple y con menos limitaciones geográficas, puede contribuir a que las interacciones entre las Partes se enfoquen mejor en el tema a abordar, sean más frecuentes y, por lo general, más breves y concisas, lo cual flexibiliza la gestión del tiempo. Para aprovechar esta oportunidad, es preciso organizar y programar Interacciones Remotas de maneras creativas que beneficien la Solicitud y, al mismo tiempo, garanticen la adecuada participación y comprensión de todas las Partes, todo ello mediante el uso eficiente de los recursos que los participantes tengan disponibles.

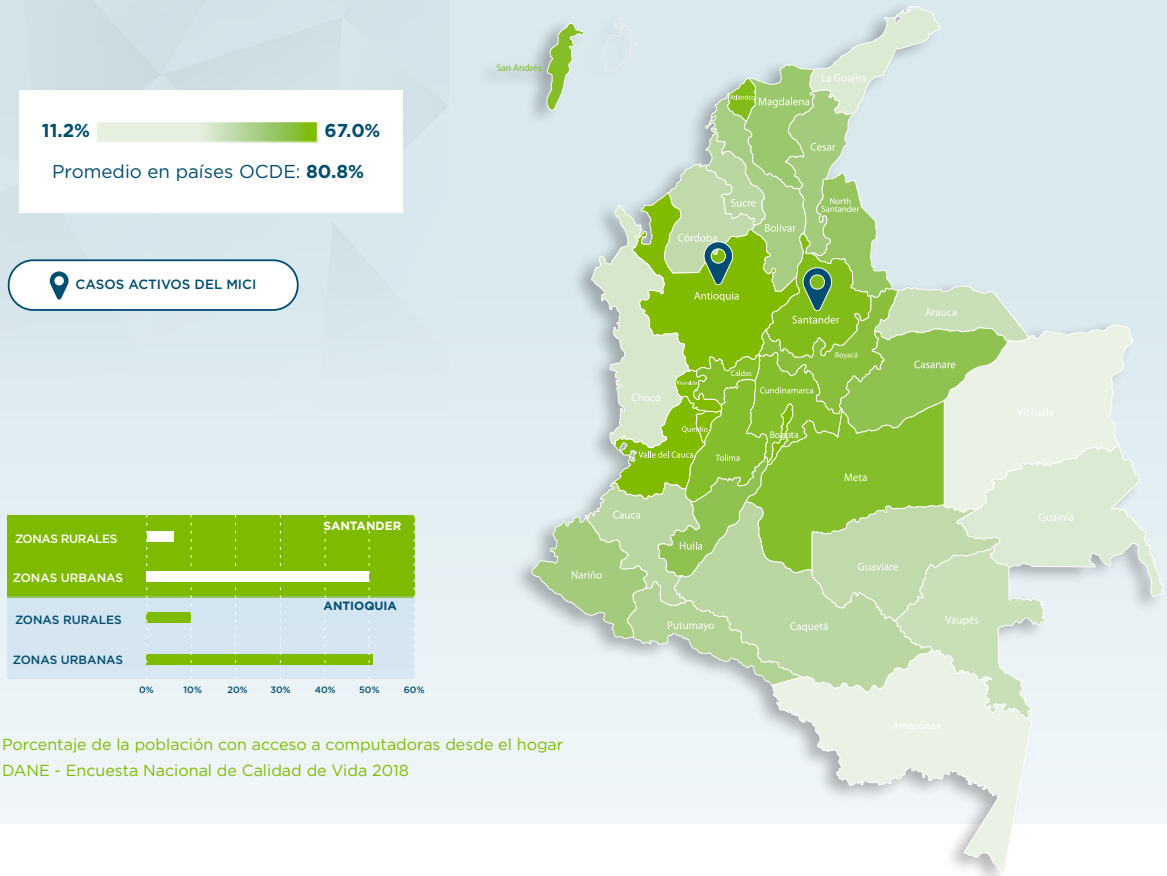
ACCESO A INTERNET EN POBLACIONES RURALES VS. URBANAS

Acceso a Internet en Colombia

En Colombia, los departamentos de Antioquia y Santander presentan niveles relativamente altos de acceso a tecnología desde el hogar, cuando se considera su población total. Sin embargo, se observa una clara disparidad entre este acceso en poblaciones urbanas y rurales.

Los Solicitantes de dos casos MICI activos en Colombia, relativos al Proyecto Hidroeléctrico Ituango en Antioquia (MICI-CII-CO-2018-0133) y la “Autopista 4G Ruta del Cacao” en Santander (MICI-CII-CO-2019-0152), se encuentran en zonas rurales, por lo que puede resultar complejo comunicarse con ellos remotamente.

Para poder realizar Teleconferencias con los Solicitantes del Caso MICI-CII-CO-2018-0133 durante la pandemia del COVID-19 y, dado su acceso limitado a Internet, el MICI les brindó acceso prepago a Internet.





E. Confidencialidad y Seguridad

Los funcionarios del MICI deben procurar facilitar entornos remotos seguros en los que se salvaguarde la confidencialidad de las discusiones y la documentación presentada en el marco de los procesos del MICI, y en los cuales se considere y monitoree el Riesgo de Represalias. Esto es de particular importancia durante la Gestión Remota de Casos, al considerarse el mayor riesgo de irrupción que pueden suponer los recursos en línea, digitales y remotos.

En todo momento deberán instrumentarse las siguientes prácticas:

- a) Se deberá auditar en todo momento la asistencia a Interacciones Remotas, tanto para garantizar un entorno seguro como para reconectar a participantes que se desconecten inadvertidamente.
- b) Únicamente se proporcionará acceso e información logística para Interacciones Remotas a los participantes esenciales. Deberá informarse a los participantes sobre esta restricción con el objetivo de minimizar la cantidad de participantes y, a su vez, proteger la Interacción Remota.
- c) c) Toda Teleconferencia deberá comenzar con una advertencia sobre confidencialidad, en la que se indique si está o no permitida la grabación de audio y video, o si efectivamente se grabará la Teleconferencia. En caso de que se grabe la Teleconferencia, todos sus participantes deberán dar su consentimiento y se les deberá explicar el propósito de la grabación.
- d) Se deberá informar la identidad de todos los participantes al comienzo de toda Interacción Remota.

Deberán examinarse los recursos o soluciones tecnológicas para identificar funciones de seguridad que puedan implementarse durante una Interacción Remota. En todos los casos, se considerará confidencial todo material, registro e información que reciba el MICI durante la Gestión Remota de Casos, los cuales no podrán utilizarse para otro fin que no sea la tramitación de la correspondiente Solicitud, salvo cuando las Partes acuerden expresamente lo contrario o cuando se hubiera divulgado públicamente dicha información.

El MICI no tolera ningún tipo de represalias contra Solicitantes, sus familiares o sus allegados durante la tramitación de Solicitudes. Desafortunadamente, y a pesar de seguir las prácticas y procedimientos mencionados, es posible que la Gestión Remota de Casos exacerbe el Riesgo de Represalias que enfrentan algunos Solicitantes. Tal como se describió anteriormente, el nivel de acceso a recursos tecnológicos y a conocimientos

técnicos digitales es muy dispar, y la Gestión Remota de Casos depende en gran medida del acceso a la tecnología. El acceso al Mecanismo durante una Contingencia Remota puede requerir acciones atípicas por parte de Solicitantes incluyendo nuevos desplazamientos y traslados, interrupciones a su horario laboral y sus prioridades familiares, dependencia de terceros, adquisición de tecnología y una necesidad especial de desarrollar habilidades digitales.

Asimismo, la Gestión Remota de Casos puede exponer a Solicitantes a la posibilidad de vigilancia electrónica o a la interceptación de las comunicaciones de forma injustificada e ilícita. Si bien el MICI tiene la responsabilidad inherente de seleccionar sus recursos tecnológicos que creen el entorno remoto más seguro posible, también le corresponde brindarle a los Solicitantes, en la medida de sus posibilidades, herramientas y recomendaciones que permitan abordar y frustrar potenciales situaciones de vigilancia indebida.

Para prevenir que los Solicitantes sean objeto de vigilancia indebida durante la Gestión Remota de Casos se podrá adoptar una o varias de las siguientes prácticas:

- a) En coordinación con Solicitantes, analizar el potencial riesgo de ser vigilados e identificar métodos para su detección y eventual protección.
- b) Brindar a los Solicitantes información sobre recursos de terceros sobre seguridad digital y concientización sobre amenazas, así como prácticas recomendadas en materia de autoprotección digital⁴.
- c) Ofrecer a Solicitantes asesoramiento personalizado sobre el uso de las herramientas de *software* y *hardware* correspondientes.
- d) Proporcionar recomendaciones a los Solicitantes sobre la selección, el mantenimiento y la preparación de los espacios físicos o las salas desde donde se conectarán a Teleconferencias⁵.

En caso de que se identifique o se sospeche la vigilancia indebida de Solicitantes durante Interacciones Remotas, se deberán adoptar una o varias de las siguientes prácticas para abordar la situación y evitar su repetición:

- a) Reducir la cantidad de Teleconferencias planeadas y su duración.
- b) Alternar las horas del día y los días de la semana en los que se realicen Teleconferencias.

4 En la sección de *Recursos adicionales*, se incluye una lista de estos recursos de terceros.

5 El enlace a este documento se incluye en la sección *Recursos Adicionales*.

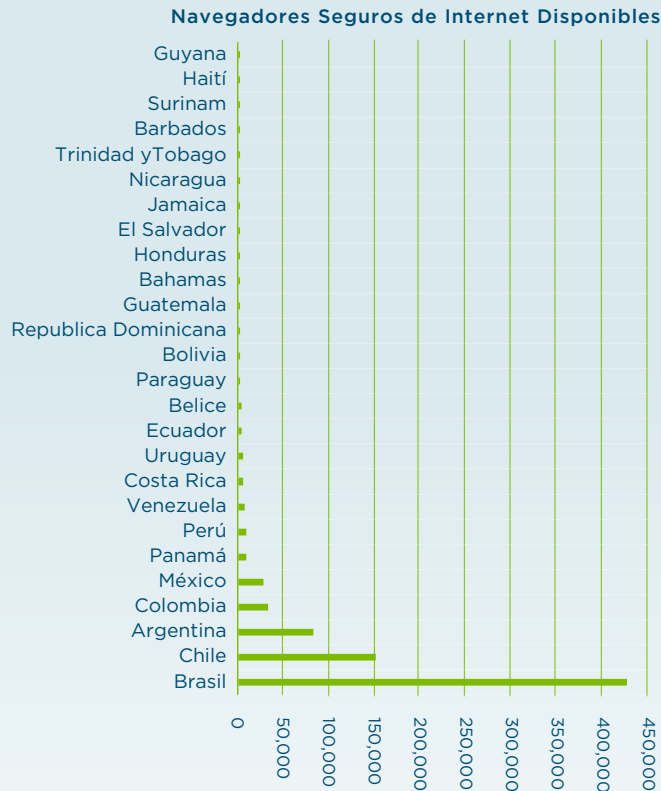
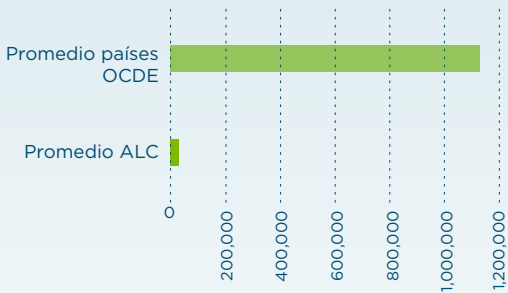
- c) Recomendar a los Solicitantes que cambien el lugar físico desde donde se conectan a Teleconferencias relacionadas con el caso.
- d) Cambiar el *software* o las herramientas de comunicación que se utilicen para las Interacciones Remotas, en consonancia con las consideraciones previamente descritas.
- e) Recurrir únicamente a Interacciones Remotas de carácter bilateral.
- f) Suministrar a los Solicitantes información sobre expertos u organizaciones locales que les puedan brindar apoyo a sus esfuerzos de comunicación.
- g) Solicitar auditorías de seguridad al Departamento de Tecnología de la Información (ITE) del Grupo BID y/o a la empresa de *software* correspondiente.
- h) Posponer la Gestión Remota de Casos hasta que se haya atendido la situación de vigilancia indebida.

El contexto y las circunstancias de cada Solicitud y los casos o el riesgo de vigilancia injustificada determinarán el curso de acción más adecuado. El Riesgo de Represalias en general deberá abordarse según lo dispuesto en las Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes del MICI.⁶

6 El enlace a este documento se incluye en la sección *Recursos Adicionales*.

CYBERSEGURIDAD EN LA REGION

Hoy en día, el acceso a Internet es un bien necesario en países desarrollados y en vía de desarrollo. Sin embargo, el aumento de su preponderancia trae aparejada una mayor exposición a hechos delictivos y usos indebidos. La encuesta de *Netcraft* sobre servidores seguros arroja datos que permiten analizar la infraestructura de las TIC de países y las iniciativas de sus gobiernos para lograr un crecimiento integral del sector, lo cual se ha convertido en una importante medida del desarrollo social y económico.



DISEMINACIÓN PÚBLICA DURANTE UNA CONTINGENCIA REMOTA

Los desafíos y barreras de participación suscitados por una Contingencia Remota tienen un impacto sustancial en la función de diseminación del Mecanismo, que son una parte esencial del mandato del MICI conforme lo previsto en su Política y constituyen una herramienta crítica para fortalecer los esfuerzos de rendición de cuentas del Grupo BID.

Muchas de las directrices y disposiciones que se establecen en este documento sirvieron como marco para adaptar las actividades de diseminación del MICI durante la pandemia del COVID-19, un contexto sin precedentes, de gran alcance y en constante evolución.

Durante los primeros cuatro meses de la pandemia del COVID-19, el MICI organizó exitosamente, como anfitrión o como coorganizador, 12 eventos de difusión que alcanzaron una audiencia total de más de 900 personas.

The collage consists of four distinct images:

- Top Left:** A website header for 'NACIONES UNIDAS DERECHOS HUMANOS' (United Nations Human Rights) with a banner that reads 'DEFIENDE LOS DERECHOS HUMANOS' (Defend Human Rights). Below the banner, there is a section titled 'Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe' (Responsible Business Conduct in Latin America and the Caribbean).
- Top Right:** A screenshot of a YouTube video player. The video is titled 'ABC de los mecanismos de reparación de las víctimas' (ABC of the mechanisms for the repair of victims). The video shows a man speaking. To the right of the video is a chat window with several messages.
- Bottom Left:** A poster for 'ABC SESIONES' (ABC Sessions). The poster features the text 'de los mecanismos de reparación de las víctimas' (of the mechanisms for the repair of victims) and 'Instituciones Financieras Internacionales y Países Miembros de la Comunidad' (International Financial Institutions and Member Countries of the Community). It also includes the logos of CERALC, UNIÓN EUROPEA, and NACIONES UNIDAS DERECHOS HUMANOS.
- Bottom Right:** A poster titled 'Se gestionaron un total de 23 reclamos' (A total of 23 claims were managed). The poster includes a map of Latin America and a list of countries: Argentina (5), Brasil (4), Colombia (3), Chile (2), Ecuador (1), Guatemala (1), Honduras (1), Nicaragua (1), Paraguay (1), and Perú (1). It also mentions '10 reclamos de años anteriores + 13 recibidos en 2019' (10 claims from previous years + 13 received in 2019).

4 SELECCIÓN DE SOFTWARE Y RECURSOS DIGITALES⁷



7 En la sección de Recursos adicionales, se incluyen los detalles y las complejidades del software específico que está a disposición de los funcionarios del MICI.

Atendiendo a las consideraciones prácticas para la Gestión Remota de Casos, la selección de software y recursos digitales deberá centrarse en sus características y capacidades de seguridad, privacidad y acceso, así como en el contexto específico y cambiante de cada Solicitud y sus Partes.

A continuación, se detallan otros factores que deben tenerse en cuenta en la selección de software o de recursos digitales:

- » Historia y experiencia.
- » Costos de uso o de suscripción.
- » Funciones disponibles inmediatamente.
- » Capacidades de resolución de problemas y de soporte técnico.
- » Implicaciones sobre encriptación y almacenamiento.
- » Información solicitada a los usuarios.
- » Mercado y base de consumidores.
- » Estatus de desarrollo.
- » Disponibilidad pública de su código de programación.
- » Políticas de la empresa de software y jurisdicción bajo la cual opera.
- » Configurabilidad a necesidades de negocio específicas del MICI.
- » Compatibilidad con las políticas y requisitos pertinentes del Grupo BID y/o con el software que este ya utiliza.

Los funcionarios del MICI deberán mantenerse al tanto de novedades o desarrollos tecnológicos que puedan comprometer o mejorar la seguridad o accesibilidad de Interacciones Remotas y adaptarse en consecuencia seleccionando u obteniendo soluciones alternativas.



RECURSOS ADICIONALES

➤ Política MICI-BID

<http://www.iadb.org/document.cfm?id=40792857> Política MICI-CII

<http://www.iadb.org/document.cfm?id=40150998>

➤ Directrices para la Fase de Consulta del MICI

<http://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-525549286-331>

➤ Directrices para Atender el Riesgo de Represalias en la Gestión de Solicitudes del MICI

<http://www.iadb.org/document.cfm?id=EZSHARE-525549286-336>

➤ Recursos de terceros sobre seguridad digital, autoprotección, concientización sobre amenazas y prevención (no se limita a estos ejemplos).

» Recursos de Seguridad Digital – Front Line Defenders

<https://www.frontlinedefenders.org/en/digital-security-resources>

» Security in a Box – Herramientas y Tácticas de Seguridad Digital – Front Line Defenders, Tactical Technology Collective

<https://securityinabox.org/es/>

» Yo y Mi Sombra – Tactical Technology Collective

<https://myshadow.org/es>

» Kit Digital de Primeros Auxilios para Defensores/as de Derechos Humanos – Association for Progressive Communications

<https://www.apc.org/es/irhr/kit-digital-de-primeros-auxilios>

» Autoprotección Digital Contra la Vigilancia – Electronic Frontier Foundation

<https://ssd.eff.org/es/somos>

» Capacitación sobre Autoprotección Digital – Rochester Institute of Technology (disponible en inglés únicamente)

<https://www.rit.edu/security/content/digital-self-defense-training>

» Guía de los Derechos Digitales Durante una Pandemia – Electronic Frontier Foundation (disponible en inglés únicamente)

<https://supporters.eff.org/donate/pandemicguide--DL>

» La Protección de los Derechos Humanos en la Era Digital – Business for Social Responsibility (BRS) (disponible en inglés únicamente)

https://www.bsr.org/reports/BSR_Protecting_Human_Rights_in_the_Digital_Age.pdf

MECANISMO INDEPENDIENTE DE CONSULTA E INVESTIGACIÓN

Banco Interamericano de Desarrollo

1300 New York Avenue, NW

Washington, D.C. 20577

Correo electrónico: mecanismo@iadb.org

Teléfonos: +1 202-623-3952.

Fax: +1 202-312-4057

Sitio Web: www.iadb.org/mici