**Parte III del Proyecto de la OACNUDH sobre la Rendición de Cuentas y los Mecanismos de Reparación**

**Cuestionario para empresas**

|  |
| --- |
| Bienvenido al cuestionario específico de la OACNUDH para empresas para la Parte III del Proyecto sobre la Rendición de Cuentas y los Mecanismos de Reparación (ARP III, por sus siglas en ingles). El objetivo de ARP III es desarrollar recomendaciones creíbles, viables y prácticas para mejorar la eficacia de los mecanismos de reclamación no estatales que se ocupan de los daños a los derechos humanos relacionados con las empresas. Se puede encontrar más información sobre ARP III en el documento de la OACNUDH sobre alcance del proyecto: https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/ARP/ARPIII-PoW.pdf.Agradecemos las contribuciones del personal de las empresas que operan o participan en mecanismos privados a través de los cuales se pueden presentar reclamaciones relacionadas con abusos a los derechos humanos por parte de las empresas y a través de los cuales se puede solicitar reparación. Este cuestionario procede en cuatro partes. La parte 1 cubre el diseño básico del mecanismo en su empresa. La Parte 2 incluye una pregunta sobre cada uno de los criterios de efectividad discutidos en el principio 31 de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. La parte 3 cubre algunos problemas transversales. La parte 4 proporciona un espacio para compartir información de contacto.Valoramos todas las contribuciones, y usted puede responder tantas preguntas como desee. Le animamos a que responda esta encuesta a través del formulario en línea en: http://tiny.cc/ARP3CompanySurvey; sin embargo, si lo prefiere, puede responder utilizando este documento y enviar sus respuestas por correo electrónico a business-access2remedy@ohchr.org o bshea@ohchr.org. Sin embargo, solicitamos que las respuestas se realicen para el **30 de abril de 2019**.**TODAS LAS RESPUESTAS PROPORCIONADAS SERÁN CONFIDENCIALES**.Si tiene alguna pregunta, comuníquese con business-access2remedy@ohchr.org o bshea@ohchr.org.Si desea proporcionar más información, hay disponible un cuestionario separado para el público en general con preguntas adicionales en: http://tiny.cc/ARP3PublicSurvey. |

**Información básica sobre el diseño de su mecanismo**

|  |
| --- |
| Este cuestionario le permite proporcionar información sobre un solo mecanismo. Si su compañía (o grupo corporativo) opera múltiples mecanismos relevantes, y desea proporcionar información sobre cada uno, complete un formulario distinto para cada mecanismo. |

1. **¿Quién tiene derecho a presentar una queja a través del mecanismo?**
2. **¿Qué tipo de reclamaciones pueden ser resueltas por el mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Quejas relacionadas con el trabajo (por ejemplo, discriminación, seguridad en el lugar de trabajo, pago de salarios)

[ ]  Quejas relacionadas con la propiedad (por ejemplo, desplazamiento involuntario, pérdida de tierra / propiedad)

[ ]  Quejas relacionadas con el bienestar físico (por ejemplo, violencia, quejas relacionadas con la salud)

[ ]  Quejas relacionadas con problemas ambientales (por ejemplo, contaminación, acceso al agua)

[ ]  Quejas relacionadas con el consumidor (por ejemplo, seguridad del producto)

[ ]  Quejas relacionadas con la privacidad (por ejemplo, uso indebido de información personal)

[ ]  Otro:

1. **¿Qué tipos de reparaciones se pueden obtener a través del mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Compensación financiera

[ ]  Un proceso preventivo (por ejemplo, garantía de no repetición, aumento de salvaguardas, etc.)

[ ]  Reparación no financiera (por ejemplo, restauración de propiedad arrebatada, etc.)

[ ]  Terminación / suspensión de la relación empresarial (por ejemplo, finalización de la relación con los proveedores)

[ ]  Investigación

[ ]  Otro:

1. **¿Cómo se financia el mecanismo?**
2. **¿Cuáles fueron las principales razones para establecer el mecanismo?**

*Marque todo lo que corresponda.*

[ ]  Gestión de riesgos

[ ]  Cumplimiento legal

[ ]  Requisito reglamentario del estado

[ ]  Cumplimiento de los estándares de una asociación industrial y / o iniciativa de múltiples partes interesadas

[ ]  Otro:

1. **¿Qué orientación, recursos o fuentes de información se consultaron al diseñar el mecanismo?**

**Información sobre la efectividad del mecanismo**

|  |
| --- |
| El Principio 31 de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (UNGPs, por sus siglas en inglés) proporciona un conjunto de criterios de efectividad para los mecanismos de reclamación no judiciales. Las siguientes preguntas cubren cada uno de estos criterios. Para una descripción más completa de los criterios, consulte UNGP 31 y su Comentario.Siéntase libre de responder tantas preguntas como desee. Si es posible, incluya ejemplos reales cuando sea relevante. |

1. **¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea legítimo (es decir, el mecanismo permite que los usuarios tengan confianza en él, y está protegido contra interferencias indebidas)?**
2. **¿Qué medidas se toman para garantizar que el mecanismo sea accesible (es decir, los usuarios son conscientes de la existencia del mecanismo y reciben asistencia para superar las barreras de acceso (relacionadas con el idioma, la alfabetización, el costo, la ubicación, los temores de represalias, etc.))?**
3. **¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea predecible (es decir, que los procedimientos del mecanismo, los resultados disponibles y las herramientas de implementación sean claros y se conozcan públicamente)?**
4. **¿Qué pasos se toman para garantizar que el mecanismo sea equitativo (es decir, a las partes interesadas afectadas se les otorga un acceso razonable a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento para que puedan participar en el proceso de reclamación en términos justos e informados)?**
5. **¿Qué pasos se toman para asegurar que el mecanismo es transparente:**
6. **en casos individuales (es decir, las partes de una queja son regularmente informadas sobre su progreso)?**
7. **hacia el público (es decir, el rendimiento general del mecanismo se conoce a través de estadísticas, estudios de casos e información detallada sobre el manejo de los casos)?**
8. **Para ser considerados efectivos bajo los UNGPs, los mecanismos de reclamación no estatales deben ser compatibles con los derechos, en la medida en que los mecanismos aseguren que los resultados y las reparaciones concuerden con los derechos humanos internacionalmente reconocidos. ¿Podría dar ejemplos de cómo esto se logra en la práctica?**
9. **¿Qué pasos se toman para garantizar que las lecciones aprendidas sobre el mecanismo:**
10. **¿son utilizadas para mejorar el mecanismo?**
11. **¿influyen en las políticas, procedimientos y / o prácticas de la compañía para prevenir quejas y daños futuros?**
12. **¿Qué pasos se toman para garantizar que:**
13. **¿los grupos de partes interesadas afectados son consultados sobre el diseño y ejecución del mecanismo?**
14. **¿las decisiones respecto las reparaciones proporcionadas se deciden a través del diálogo entre la empresa y los afectados?**

**Información sobre temas transversales**

1. **Por favor describa cualquier relación que el mecanismo tenga con instituciones estatales. ¿Está el mecanismo regulado en la legislación nacional? ¿Existen políticas que cubran las referencias o la colaboración con mecanismos estatales? ¿En qué medida existe la interacción entre el mecanismo y los mecanismos estatales en la práctica?**
2. **¿Coopera el mecanismo con otros mecanismos de reclamación no estatales operados por su compañía, otras compañías u organizaciones externas (por ejemplo, iniciativas de múltiples partes interesadas, asociaciones industriales o mecanismos independientes de rendición de cuentas de las instituciones financieras de desarrollo)? Si es así, ¿cómo y en qué circunstancias?**
3. **¿Qué medidas se toman para garantizar que los usuarios reales y potenciales, sus amigos y familiares, los defensores de los derechos humanos y otras personas estén protegidos contra represalias o intimidaciones cuando se está utilizando o se quiere utilizar el mecanismo?**
4. **¿De qué manera el mecanismo involucra a las partes interesadas afectadas en el diseño e implementación de soluciones? ¿Qué pasos se toman para garantizar que las experiencias y perspectivas de los usuarios (y particularmente aquellos en riesgo de vulnerabilidad y marginación) se comprendan y reflejen adecuadamente? ¿Qué procesos existen para garantizar que grupos grandes y / o grupos dispares estén suficientemente representados?**

**Información del encuestado**

|  |
| --- |
| Toda la información personal se mantendrá estrictamente confidencial, y puede omitir cualquier información que se sienta incómodo compartiendo. |

1. **Su nombre.**

*Nota: esta información se mantendrá confidencial, aunque puede omitirla.*

1. **¿Cuál es su papel en la empresa en relación con el mecanismo de reclamo del que nos ha hablado?**
2. **Nombre de su empresa.**

*Nota: esta información se mantendrá confidencial, aunque puede omitirla.*

1. **Dirección de correo electrónico de contacto.**

*Nota: esta información se mantendrá confidencial, aunque puede omitirla.*

1. **¿Nos podríamos poner en contacto con usted, en caso de que sea necesario, para fines relacionados con la investigación?**

[ ]  Sí

[ ]  No

**Información Adicional**

1. **Por favor, comparta cualquier otra información que no haya podido compartir mas arriba.**