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

**Cuestionario para usuarios y sus representantes**

|  |
| --- |
| Bienvenido al cuestionario específico de la OACNUDH para usuarios de mecanismos de reclamación privados y los representantes de dichos usuarios. La información recopilada a través de este cuestionario se incluirá en la Parte III del Proyecto sobre la Rendición de Cuentas y los Mecanismos de Reparación (ARP III, por sus siglas en ingles) de la OACNUDH, información que se puede encontrar en: https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/ARP\_III.aspx  Esta encuesta ayudará a nuestra oficina a conocer las perspectivas de los usuarios sobre cómo los mecanismos no estatales proporcionan remedios para los daños relacionados con las actividades empresariales en diferentes contextos y nos ayudará a desarrollar recomendaciones sobre cómo hacer que estos mecanismos funcionen mejor a largo plazo. Esta encuesta no ayudará a resolver ninguna queja en particular, ni ayudará a las personas a obtener soluciones en casos individuales.  Agradecemos contribuciones de aquellos que han utilizado un mecanismo de reclamación privado para buscar una solución a los abusos de sus derechos por parte de las empresas, o de aquellos que han ayudado a otros a utilizar dichos mecanismos. No dude en ayudar a otros a completar esta encuesta y distribuirla a otros, siempre que sea seguro hacerlo. La encuesta está disponible en inglés, francés y español como un documento de Word (disponible en nuestro sitio web) y como un formulario en línea en: http://tiny.cc/ARP3UserSurvey. Les solicitamos sus respuestas para el **30 de abril de 2019** incluido.  Todas las respuestas proporcionadas serán confidenciales. Sin embargo, tenga en cuenta que la OACNUDH no es un mecanismo de ejecución y no tiene ninguna capacidad directa para proteger físicamente o de otra manera a los encuestados de las posibles consecuencias de participar en esta encuesta. No responda a esta encuesta si teme que hacerlo pueda ponerle en peligro o a las personas que lo rodean.  Si decide responder la encuesta en línea, le sugerimos que, como mínimo, utilice una computadora segura y una conexión a Internet segura. Para obtener información sobre cómo garantizar una comunicación segura en línea, consulte: https://securityinabox.org/es/guide/secure-communication/.  Si tiene alguna pregunta, comuníquese con business-access2remedy@ohchr.org o bshea@ohchr.org.  Si desea proporcionar más información, se encuentra disponible un cuestionario separado para el público en general con preguntas adicionales en: http://tiny.cc/ARP3PublicSurvey. |

**Información sobre su experiencia con los mecanismos**

|  |
| --- |
| Este cuestionario busca información sobre las experiencias de los usuarios con **mecanismos privados de reclamación**, que definimos como procesos no estatales a través de los cuales se pueden presentar reclamaciones relacionadas con abusos a los derechos humanos por parte de empresas y que permiten buscar una reparación. Esto podría incluir el departamento de quejas de una empresa para empleados o comunidades, una organización privada que recibe quejas sobre compañías relacionadas con la organización o cualquier otro tipo de mecanismo que no sea administrado por el gobierno y que pueda ayudar a las personas perjudicadas por las actividades empresariales a buscar reparaciones.  Este cuestionario les permite proporcionar información sobre un solo mecanismo. Si desea proporcionar información sobre múltiples mecanismos, complete formularios distintos para cada mecanismo.  Valoramos todas las contribuciones, y usted puede responder tantas preguntas como desee. |

1. **¿Por favor podría describir qué mecanismo privado ha utilizado o ha ayudado a otros a utilizar para presentar quejas sobre abusos de derechos humanos relacionados con actividades empresariales?**

*Nota: Cualquier información que nos ayude a identificar el mecanismo será útil.*

1. **¿Confió en que el mecanismo manejaría su queja de manera justa? ¿Si no, porque no?**
2. **¿Considera que el mecanismo fue accesible? ¿Si no, porque no?**

*Por ejemplo, ¿cómo llegó a saber sobre el mecanismo? En caso de que tuviera dificultades para acceder al mecanismo, ¿fue fácil encontrar a alguien que pudiera asistirle? ¿Existía información disponible en su propio idioma? ¿Tuvo que pagar honorarios o costos?*

1. **¿Le resultaron claros los procedimientos del mecanismo en el momento en que presentó su queja y durante el proceso de trámite de la queja? ¿Le explicaron claramente las distintas etapas del proceso? Si es así, ¿cómo le explicaron el proceso de forma clara?**
2. **¿Le proporcionaron información o consejo para ayudarle a resolver su queja? Si es así, ¿de qué manera?**
3. **¿Le proporcionó el mecanismo actualizaciones periódicas sobre el estado de su caso mientras se resolvía? Si es así, ¿de qué manera?**
4. **¿Trató el mecanismo su queja con la seriedad que merecía? ¿Siente que sus propias experiencias y perspectivas personales se tomaron debidamente en cuenta? Por favor, si es posible, dé detalles de sus experiencias.**
5. **Como resultado de su queja, ¿ha habido algún cambio en las acciones o políticas de la compañía relevante para que sea menos probable que ocurran daños similares? Si es así, por favor proporcione ejemplos.**
6. **¿Considera que fue consultado lo suficiente sobre la mejor manera de resolver sus problemas? ¿Le dieron oportunidades para explicar sus necesidades? Si es así, por favor proporcione detalles de lo que se hizo bien. Si no, ¿qué se podría haber hecho mejor?**
7. **¿Tuvo alguna preocupación sobre el uso del mecanismo? Si es así, ¿Cuáles fueron? ¿Los que administran el proceso de quejas tomaron alguna medida para asegurarse de que se sienta usted seguro al usarlo?**
8. **¿Qué tipo de reparaciones esperaba obtener a través del uso del mecanismo (por ejemplo, compensación financiera, compromiso para solucionar el problema y / o una disculpa)?**
9. **¿Estuvo satisfecho con los resultados del proceso? ¿Si no, por qué no?**
10. **¿Tomó otros pasos para encontrar una reparación al daño que sufrió (por ejemplo, denunciar el daño a la policía o presentar su queja ante un tribunal)? Si es así, ¿qué pasos tomó? Si no, ¿nos diría por qué no (por ejemplo, temor por su seguridad, costo de los procedimientos legales y / o falta de confianza en los procesos judiciales)?**
11. **Por favor, comparta aquí cualquier otra información que no haya podido mencionar antes.**

**Información de los encuestados**

1. **¿Qué describe mejor la perspectiva compartida arriba?**

Persona que sufrió daño / denunciante

Persona que ayudó al demandante (por ejemplo, representante legal, sociedad civil, sindicato, etc.)

Otro:

1. **Si ayudó a alguien a presentar una queja, por favor, comparta el nombre de su organización.**

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

1. **¡Gracias por su ayuda! Si desea que nos pongamos en caso de que nuestros investigadores tengan alguna pregunta de seguimiento, comparta una dirección de correo electrónico o un número de teléfono.**