



# ENFOQUE DEL MECANISMO DE RECLAMACIONES DEL GRUPO BEI PARA PREVENIR Y COMBATIR LAS REPRESALIAS

## INTRODUCCIÓN

El Mecanismo de Reclamaciones (MR-BEI)<sup>1</sup> es la función de rendición de cuentas del Grupo del Banco Europeo de Inversiones (Grupo BEI) orientada a los ciudadanos. Puede que, en el desempeño de sus funciones, el MR-BEI se encuentre con reclamantes con temor a verse expuestos a represalias o que ya han sido objeto de estas.

El MR-BEI se compromete a adoptar medidas para prevenir y subsanar los posibles riesgos de represalias contra los reclamantes o las personas relacionadas con las reclamaciones. De acuerdo con el artículo 2.6 de la Política del Mecanismo de Reclamaciones del BEI<sup>2</sup> las personas que interpongan una reclamación ante el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI no podrán ser objeto de represalias, abusos, ni discriminación alguna por haber ejercido su derecho a reclamar. Esto se aplica al Grupo BEI en su totalidad y a cualquier contraparte que establezca una relación comercial con cualquier parte de este.

Este documento tiene por objeto presentar el enfoque del MR-BEI en este sentido. Se trata de un documento en evolución y debe interpretarse a tenor de la Política y los Procedimientos<sup>3</sup> del Mecanismo de Reclamaciones del BEI, las políticas del Grupo BEI y las normas aplicables al personal del BEI.

## APLICACIÓN Y LIMITACIONES

El presente documento se aplica a los casos de represalias. Las represalias son actos retaliativos que se adoptan contra personas físicas (incluidos sus familiares, parejas o cónyuges, entre otros) y organizaciones y/o contra sus propiedades debido a su colaboración actual o pasada con el MR-BEI<sup>4</sup>.

El MR-BEI se toma con seriedad la seguridad de los reclamantes y de otras personas relacionadas con él. No obstante, su margen de maniobra tiene límites. El MR-BEI no tiene poderes coercitivos, por lo que no es posible proporcionar protección física a los reclamantes y a las personas relacionadas con él. Por ello, este documento se centra en la evaluación y la prevención de las represalias.

1 La División MR-BEI forma parte de la Inspección General, servicio independiente dirigido por el Inspector General.

2 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf)

3 <https://www.eib.org/en/publications/complaints-mechanism-procedures>

4 Esta definición se deriva de la práctica de larga data, como la iniciada por la Resolución 12/2 de 2009 del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, [https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A\\_HRC\\_RES\\_12\\_2.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_12_2.pdf)

## PRINCIPIOS

La esencia de la labor del personal del MR-BEI a la hora de tratar de prevenir, evaluar y combatir los casos de represalias se guía por los principios que se detallan a continuación:

**1. ACCESO SEGURO AL MR-BEI:** implica promover una cultura de acceso abierto y seguro al MR-BEI. Si bien puede que denunciar no resulte fácil para todas las personas, el MR-BEI pretende prestar apoyo a los reclamantes y permitirles hacerlo de forma simple, directa y segura.

**2. TOLERANCIA CERO:** el MR-BEI no tolera ninguna forma de represalia, con independencia de la percepción de gravedad, el impacto, la naturaleza de los daños y perjuicios ocasionados, el tipo de autor o la ubicación de la misma.

**3. ENFOQUE ORIENTADO A LAS VÍCTIMAS:** a la hora de abordar los casos de represalias, la perspectiva y las necesidades de las víctimas constituyen el eje del análisis y de la toma de decisiones.

**4. EVITAR EL DAÑO:** presentar una reclamación al BEI no debe suponer un aumento del riesgo para el reclamante, las personas u organizaciones relacionadas con este, y cualquier otra persona física u organización que pretenda colaborar con el MR-BEI.

**5. CONFIDENCIALIDAD:** en cada uno de los casos, los reclamantes tienen derecho a indicar en su comunicación que su reclamación debe ser tratada de manera confidencial<sup>5</sup>. Si el MR-BEI detecta riesgos de represalia durante la tramitación de reclamaciones, tratará de forma confidencial las reclamaciones en cuestión. En estos casos, el MR-BEI no compartirá con partes interesadas externas aquella información que permita identificar a los reclamantes salvo que lo exija la ley<sup>6</sup>.

## PREVENCIÓN DEL RIESGO DE REPRESALIAS

El MR-BEI tiene como objetivo tratar de forma proactiva y dar la debida consideración a todos los posibles casos de represalias. Con este fin:

### 1. REALIZARÁ PARA CADA CASO UNA EVALUACIÓN DEL RIESGO DE REPRESALIAS

En la fase inicial y durante todo el proceso de tramitación de reclamaciones, el personal del MR-BEI evaluará el riesgo de represalias en el contexto de una reclamación concreta en función de la información de la que se disponga. Si el MR-BEI identifica riesgo de represalias o si estas se materializan, tratará de identificar medidas preventivas adecuadas adaptadas a las circunstancias concretas del caso, a fin de afrontar y reducir los riesgos. El MR-BEI tratará de prever posibles medidas con el reclamante antes de que se produzca cualquier potencial incidente.

5 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_policy\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_policy_en.pdf)

6 En cualquier caso, el MR-BEI garantiza la protección de los datos personales de acuerdo con la Política del Mecanismo de Reclamaciones del BEI y el marco jurídico aplicable sobre protección de datos.

## **2. GARANTIZARÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LOS DOCUMENTOS RELEVANTES RECIBIDOS**

Si el MR-BEI identifica riesgo de represalias en un caso, no compartirá información que permita que partes interesadas externas puedan identificar al reclamante. Además, en sus comunicaciones con los servicios del BEI, el MR-BEI no revelará la identidad del reclamante, y la reclamación se redactará de forma que evite la posible identificación de su origen<sup>7</sup>.

Este compromiso de confidencialidad se extiende a toda la información y los documentos relevantes, con independencia de su formato o medio.

A continuación, el MR-BEI explicará a los reclamantes las consecuencias derivadas de la confidencialidad en el trabajo del MR-BEI. El trato confidencial puede limitar gravemente la capacidad del MR-BEI para tratar la reclamación y, en algunos casos, el BEI podría estar obligado por ley a comunicar información sobre los reclamantes o personas relacionadas con partes interesadas externas.

## **3. GARANTIZARÁ LA COMUNICACIÓN SEGURA CON LOS RECLAMANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS RELEVANTES**

Para salvaguardar las comunicaciones con las partes interesadas, el MR-BEI tratará de adoptar las mejores prácticas disponibles.

El personal encargado de la tramitación de reclamaciones tratará de adoptar los medios de comunicación más adecuados para salvaguardar la integridad del proceso. La elección del canal de comunicación tendrá en cuenta las preferencias acordadas con los reclamantes y otras personas relacionadas, así como el contexto nacional, a fin de reducir el riesgo de interceptación. Puede que con el tiempo deban adaptarse los medios de comunicación.

## **4. PRESTARÁ ESPECIAL ATENCIÓN AL RIESGO DE REPRESALIAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LAS MISIONES, LA PREPARACIÓN DE LAS REUNIONES CON LOS RECLAMANTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS RELEVANTES Y LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN**

A la hora de planificar las misiones, el MR-BEI establecerá medidas específicas para cada caso concreto, de acuerdo a los resultados de la evaluación del riesgo. También tendrá en cuenta las actualizaciones disponibles más recientes sobre el terreno y las que procedan de los reclamantes y otras personas relacionadas.

Cuando se produzca una reunión en persona, el MR-BEI tratará de mantener la confidencialidad. No hará grabaciones de audio o vídeo de las reuniones, salvo que así lo acuerden todos los participantes. Además, recomendará específicamente a las demás partes que no se realice ninguna grabación.

Cuando se organicen eventos de difusión, el MR-BEI los adaptará en función del contexto. En primer lugar, sopesará elementos como el contexto nacional en lo que a represalias se refiere, la exposición general de los participantes al riesgo, la relación entre estos y la capacidad de los organizadores para mantener su confidencialidad durante los actos. En segundo lugar, el MR-BEI identificará a los principales agentes locales y especialistas en derechos humanos que puedan proporcionar apoyo en caso de que sea necesario.

En algunos casos, el MR-BEI recurre a traductores, intérpretes, facilitadores y consultores en apoyo a su trabajo, y debe asegurarse de que respetan el compromiso de confidencialidad que se aplica al trabajo que desarrollan con el MR-BEI.

7 [https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints\\_mechanism\\_procedures\\_en.pdf](https://www.eib.org/attachments/strategies/complaints_mechanism_procedures_en.pdf)

## RESPUESTA A LOS INCIDENTES

Si durante la tramitación de una reclamación se producen amenazas o casos de represalias, el MR-BEI dará prioridad inmediata al caso, corroborará la información en la medida de lo posible y aplicará protocolos desarrollados conjuntamente con los reclamantes y otras personas implicadas. Cualquier forma de proceder se aplicará en función de cada caso y las respuestas a los incidentes se basarán en el principio de «evitar daños», priorizando el bienestar y la seguridad de las personas amenazadas. La situación se evaluará y supervisará con regularidad, y si fuese necesario, se modificará la forma de proceder.

En los casos de especial gravedad, el MR-BEI puede informar a la dirección del Banco, incluido el Comité de Dirección.

## INFORMES

El MR-BEI prevé incluir, de forma anonimizada y agregada, datos estadísticos de represalias en sus informes de actividad, como el Informe Anual del MR-BEI.

Cuando se considere relevante, también podrá incluir información relativa a represalias en sus informes de evaluación inicial y de conclusiones.

