

CORPORATE

Grupo BEI

Política del Mecanismo de Reclamaciones

Noviembre de 2018



Grupo
Banco Europeo
de Inversiones



POLÍTICA DEL MECANISMO DE RECLAMACIONES DEL GRUPO BEI

Noviembre de 2018

Índice

Glosario	3
PREÁMBULO	5
POLÍTICA	7
1. Ámbito de aplicación	7
2. Principios rectores	7
3. Mala administración	8
4. La reclamación	8
4.1 Generalidades	8
4.2 Categorías de reclamaciones y tipos de procedimiento	9
4.3 Admisibilidad	9
4.4 Plazos de tramitación de una reclamación	11
4.5 Traslado de una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo	11
4.6 Régimen de divulgación y publicación	11
4.7 Protección de datos	12
5. División Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI	12
5.1 Función de la División Mecanismo de Reclamaciones	12
5.2 Autoridad y responsabilidad	13
5.3 Funciones	14
5.4 Informes periódicos	15
6. Tramitación de reclamaciones	15
6.1 Tareas	15
6.2 Metodología de la investigación	16
6.3 Consultas	17
7. Relaciones externas	18
8. Publicación y sensibilización	18
9. Revisión y consulta	19
Anexo 1 EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO	20
1. ¿Quién puede presentar una reclamación?	20
2. Cómo presentar una reclamación	20
3. Objeto de la reclamación	20
a. Elegibilidad	20
b. Plazo para la presentación de reclamaciones	21
c. Resultado del procedimiento ante el Defensor del Pueblo Europeo	21

Glosario

OSC: Organizaciones de la sociedad civil

Informe de Conclusiones: Informe que contiene una relación de las investigaciones llevadas a cabo por la División MR-BEI, así como de sus resultados y conclusiones en los casos que hayan sido objeto de una revisión de conformidad.

MR-BEI: División Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI.

Grupo BEI: Creado en 2000, está compuesto por el BEI y el FEI.

BEI: Banco Europeo de Inversiones.

Órganos Rectores del Grupo BEI: Dependiendo del miembro del Grupo BEI al que afecte la reclamación, este término podrá hacer referencia al Consejo de Administración del BEI y/o al Comité de Dirección del BEI o al Director General/Director General Adjunto del FEI y al Consejo de Administración del FEI.

Dirección del Grupo BEI: Dependiendo del miembro del Grupo BEI al que afecte la reclamación, este término podrá hacer referencia al Comité de Dirección del BEI y/o a los Directores Generales del BEI o al Director General del FEI.

Personal del Grupo BEI: Todos los miembros del personal del Grupo BEI que tengan un contrato de trabajo con el BEI o el FEI.

Proyecto del BEI: Proyecto que recibe ayuda financiera del BEI.

FEI: Fondo Europeo de Inversiones.

DG/DGA del FEI: Director General del FEI/Director General Adjunto del FEI.

DPE: Defensor del Pueblo Europeo.

SEPD: Supervisor Europeo de Protección de Datos.

Informe de evaluación inicial: Informe que contiene i) una evaluación inicial de las preocupaciones planteadas por los reclamantes en relación con las repercusiones ambientales y sociales o los aspectos de gobernanza de las operaciones/proyectos financiados por el Grupo BEI y ii) propuestas concretas sobre la forma de llevar a cabo un proceso de colaboración o una investigación/revisión de conformidad.

Informe de mediación: Informe que contiene i) una descripción del proceso de mediación y ii) su resultado, que se comunica a las partes que intervienen en la mediación y a la Dirección del BEI y/o al Director General/Director General Adjunto del FEI.

Proceso de resolución basado en la colaboración: Proceso adoptado por la División MR-BEI para que las partes encuentren soluciones aceptadas de mutuo acuerdo y sostenibles. Este proceso incluye varios tipos de medidas: agilización del intercambio de información, diálogo/negociación, recopilación conjunta de datos y mediación/conciliación formal.

Acuerdo de mediación: Pacto que contiene los puntos en los que están de acuerdo las partes que intervienen en la mediación y los compromisos asumidos por las mismas; una vez que estas lo firman, se cierra el proceso de mediación gestionado por la División MR-BEI.

Mala administración: Véase definición en el apartado 3.

Personal: El correspondiente departamento de recursos humanos del Grupo BEI.

Política: Documento del Grupo BEI que muestra cómo el Grupo BEI trata de cumplir su misión en un ámbito específico mediante el establecimiento de normas.

Procedimientos: Documento del Grupo BEI que plasma las normas en términos operativos, estableciendo la secuencia de actuaciones o instrucciones que deben seguirse para garantizar el cumplimiento por parte del Grupo BEI de sus normas.

«Área de influencia» del proyecto: Áreas, individuos y comunidades afectados (más allá de la huella del proyecto o actividad) por los efectos acumulados de la evolución posterior prevista del proyecto o de otras fuentes o incidencias similares en la zona geográfica en cuestión, cualquier proyecto o situación existente, y otras evoluciones relacionadas con el proyecto que puedan preverse de manera realista en el momento en que se lleve a cabo la diligencia debida. Además de la zona de influencia geográfica o espacial, también debe determinarse la influencia temporal.

Reglamentos: Fuentes secundarias del Derecho de la UE; estos documentos son de naturaleza legislativa vinculante.

Día hábil: Cualquier día (excepto sábados y domingos, fiestas laborales en el Gran Ducado de Luxemburgo o días festivos) en que el Grupo BEI pueda desarrollar sus actividades.

Normas: Requisitos mínimos de calidad aplicables a la actuación del Grupo BEI (por ejemplo, en relación con las repercusiones ambientales y sociales de los proyectos financiados por el BEI, el BEI establece normas ambientales y sociales que sus operaciones deben respetar).

TFUE: Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

PREÁMBULO

El Grupo BEI está formado por el Banco Europeo de Inversiones (BEI)¹ y el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)². El BEI es el órgano de financiación de la Unión Europea y su capital está suscrito por los Estados miembros de la UE. Los Estatutos del BEI constituyen un Protocolo incorporado como anexo al Tratado de la Unión Europea y al Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Al llevar a cabo sus actividades, el Grupo BEI se rige por los Tratados y por los Estatutos del BEI y del FEI, así como por el marco legislativo y reglamentario de la Unión Europea. Por consiguiente, el Grupo BEI vela por que sus diversas actividades apoyen y apliquen las políticas de la UE. Dentro del Grupo, el BEI concede principalmente préstamos bancarios a medio y largo plazo, mientras que el FEI se especializa en operaciones de capital privado y en la concesión de garantías y contragarantías en beneficio de pequeñas y medianas empresas (pymes). Se ofrece una lista no exhaustiva de los documentos de política del BEI y del FEI, respectivamente, en el sitio web del BEI en <http://www.eib.org/about/partners/cso/key-policies/index.htm>, y en el sitio web del FEI en http://www.eif.org/news_centre/publications/all/index.htm.

El BEI y el FEI forman parte del marco institucional de la UE y por lo tanto, dentro de los límites establecidos por los Tratados, se encuentran sujetos a la jurisdicción del Tribunal de Justicia de la UE y al control del Tribunal de Cuentas Europeo respecto a la utilización de los fondos de la UE administrados por el Grupo BEI. Además, las actividades del Grupo BEI entran dentro del ámbito del mandato de la Oficina Europea de Lucha contra el Fraude, según lo establecido en el Reglamento (UE, EURATOM) n.º 883/2013), y están sujetas al mandato del Defensor del Pueblo Europeo (DPE) y del Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD). La conducta del BEI también puede ser impugnada ante el Comité de Cumplimiento del Convenio de Aarhus.

Los Tratados y los Estatutos del BEI le confieren la autonomía operativa y financiera que precisa para actuar eficazmente como institución financiera. El BEI es un importante socio del sector financiero en su doble calidad de prestatario en los mercados de capitales y proveedor de fondos para la financiación de proyectos. El BEI también colabora estrechamente con las instituciones financieras internacionales (IFI), los bancos multilaterales de desarrollo (BMD) y los bancos bilaterales de desarrollo (BBD), particularmente en el contexto de la ayuda al desarrollo y las políticas de la UE de cooperación exterior.

El FEI es el principal proveedor de la UE de financiación de riesgo para pymes y empresas de mediana capitalización, y su misión principal es facilitar su acceso a la financiación. El FEI diseña y desarrolla productos de capital riesgo y de capital de crecimiento, así como instrumentos de garantía y de microfinanciación orientados específicamente a este segmento del mercado. Cumpliendo esta función, el FEI promueve los objetivos de la UE en apoyo de la innovación, la investigación y el desarrollo, el emprendimiento, el crecimiento y el empleo.

El Grupo BEI vela por que sus actividades respeten la legislación y las políticas de la UE. En los países en los que estas no son aplicables, el BEI las utiliza como mejor referencia de apoyo para el desempeño de su misión. En sus operaciones cotidianas, el Grupo BEI también aplica las normas y prácticas aplicadas por la comunidad bancaria y financiera, especialmente en aquellos ámbitos no contemplados directamente por la legislación de la UE.

La gestión de reclamaciones de cualquier tipo es responsabilidad de todo el Grupo BEI, ya que contribuye a mejorar sus resultados y sus productos. Con este fin, y sobre la base del memorando de entendimiento firmado con el Defensor del Pueblo Europeo, el Grupo BEI dispone de un Mecanismo de Reclamaciones de dos instancias compuesto por una interna (la División del Mecanismo de Reclamaciones) y otra externa (el Defensor del Pueblo Europeo). Este sistema dual, que cuenta con un órgano externo e independiente, hace que el Mecanismo de Reclamaciones sea único respecto a los de las instituciones multilaterales de desarrollo.

Con el fin de reforzar y formalizar su Mecanismo de Reclamaciones, el Grupo BEI publica la Política y Procedimientos pertinentes en relación con la tramitación de las reclamaciones de los ciudadanos que se vean o se sientan afectados por las decisiones, actuaciones u omisiones del Grupo BEI. La Política y los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones se han establecido para el Grupo BEI.

El Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI es una herramienta de rendición de cuentas pública y forma parte del marco institucional de la Unión Europea. Permite la resolución alternativa y preventiva de controversias entre los reclamantes y el Grupo BEI. Asimismo, la División del Mecanismo de Reclamaciones presta asistencia al Grupo BEI, con el propósito común de lograr una buena administración, asesorándolo sobre posibles mejoras en el desarrollo de sus actividades.

¹ Banco Europeo de Inversiones (BEI) – www.eib.org

² Fondo Europeo de Inversiones (FEI) – www.eif.org

Uno de los principales objetivos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI es garantizar el derecho de las partes interesadas a ser escuchadas y a reclamar, dando así voz a sus preocupaciones en materia de mala administración.

El presente documento no otorga derecho adicional alguno de acceso a la justicia a quienes interpongan una reclamación con arreglo al procedimiento establecido en el mismo.

El Consejo de Administración del BEI y el del FEI, tras un proceso de consulta pública, aprobaron el 12 y 13 de noviembre de 2018 la presente versión de la Política del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI.

POLÍTICA

1. Ámbito de aplicación

- 1.1 La Política y los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI se aplican a las reclamaciones por presunta mala administración presentadas contra el Grupo BEI.
- 1.2 A la hora de ejercer el derecho a presentar una reclamación contra el Grupo BEI, cualquier ciudadano tendrá acceso a un procedimiento de dos instancias, una interna, el Mecanismo de Reclamaciones del BEI (MR-BEI), y otra externa, el Defensor del Pueblo Europeo (DPE). A tal efecto, el BEI y el DPE firmaron un memorando de entendimiento en 2008.
- 1.3 El mecanismo de reclamaciones del Grupo BEI se basa en un proceso que implica la interacción de todas las partes implicadas y que está dirigido y coordinado por la División MR-BEI.
- 1.4 También podrán presentar reclamaciones los ciudadanos que no conozcan las políticas, procedimientos o normas aplicables al Grupo BEI. No es necesario que indiquen la política, el procedimiento o la norma específicos ni tampoco que cuestionen directamente el incumplimiento de determinadas políticas, procedimientos o normas por parte del Grupo BEI.
- 1.5 La política del Grupo BEI en materia de prevención y disuasión de conductas prohibidas en las actividades del BEI y del FEI se aplica a denuncias de fraude, corrupción, colusión, coacción, obstrucción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo («conductas prohibidas»). Puede obtenerse más información sobre la forma de presentar dichas denuncias en los sitios web del BEI³ y del FEI⁴ respectivamente.
- 1.6 La presentación de una reclamación al amparo del Mecanismo de Reclamaciones del BEI no obstará para que el reclamante pueda interponer un recurso judicial ante el Tribunal de Justicia de la UE con arreglo a las condiciones estipuladas en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.
- 1.7 Asimismo, tal y como establece el artículo 27 de los Estatutos del BEI, las desavenencias entre el BEI (por una parte) y sus acreedores, deudores o cualesquiera otras personas (por la otra) serán dirimidas por los tribunales nacionales competentes, a excepción de aquellos casos en que la jurisdicción se hubiera atribuido al Tribunal de Justicia de la UE.

2. Principios rectores

- 2.1 Sin perjuicio de las limitaciones jurídicas aplicables, el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI será *transparente* en lo que respecta a su actuación y sus resultados.
- 2.2 La División MR-BEI será *independiente* de los servicios del Grupo BEI responsables de las actividades impugnadas por el reclamante o reclamantes.
- 2.3 El MR-BEI será *eficaz*, respondiendo en *tiempo útil* a las preocupaciones relativas a la mala administración manifestadas por las personas que hayan sido, o estimen haber sido, perjudicadas por las decisiones del Grupo BEI.
- 2.4 El MR-BEI será *accesible* a las personas afectadas, a sus representantes y/o a las organizaciones o personas interesadas. Su principal objetivo será examinar y analizar las reclamaciones con vistas a preparar respuestas sustantivas y en tiempo útil.
- 2.5 A la luz de estos principios, el desarrollo del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI será objeto de un proceso de consulta pública con las diferentes partes interesadas del Grupo BEI.
- 2.6 Las personas que interpongan una reclamación recurriendo al Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI no podrán ser objeto de represalias, reproches ni discriminación alguna por haber ejercido su derecho a reclamar. Esto será aplicable al Grupo BEI y a cualquier contraparte que establezca una relación comercial con el mismo. El Grupo BEI se compromete a adoptar medidas para prevenir y subsanar los posibles riesgos de represalias contra los reclamantes y las personas relacionadas con las reclamaciones.

³ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/anti-fraud-policy.htm>

⁴ http://www.eif.org/news_centre/publications/anti_fraud_policy.htm?lang=-en

3. Mala administración

- 3.1 Por mala administración se entiende una administración deficiente o errónea. Se produce cuando el Grupo BEI no actúa de conformidad con una norma o principio a los que está sujeto, entre los que se incluyen sus propias políticas, normas y procedimientos. Entre los ejemplos de mala administración figuran las irregularidades administrativas, la discriminación ilegal, la negativa injustificada a informar, el abuso de poder, los retrasos innecesarios y el incumplimiento por parte del Grupo BEI de sus propias obligaciones en la evaluación y seguimiento de proyectos financiados por el Grupo BEI.
- 3.2 El concepto de mala administración incluye el incumplimiento por parte del Grupo BEI de los derechos humanos⁵, de la legislación aplicable o de los principios de buena administración.
- 3.3 La mala administración también puede estar relacionada con los impactos medioambientales o sociales de las actividades del Grupo BEI y con las políticas relativas al ciclo de proyectos y otras políticas aplicables del Grupo BEI. Las obligaciones del Grupo BEI con respecto a la conformidad de los proyectos con la legislación nacional y de la UE se definen en sus políticas y procedimientos.
- 3.4 La mala administración siempre hace referencia a la institución (una entidad perteneciente al Grupo BEI) y no a miembros concretos del personal de la institución.

4. La reclamación

4.1 Generalidades

- 4.1.1 Se entiende por reclamación una comunicación escrita en relación con un caso de presunta mala administración del Grupo BEI, que puede dar lugar a la adopción por parte del Grupo BEI de medidas encaminadas a restablecer la conformidad y adoptar una buena conducta administrativa⁶.
- 4.1.2 Las reclamaciones pueden ser de naturaleza diversa y deben interponerse ante instituciones/funciones específicas, según cuál sea el objeto de la reclamación.
- 4.1.3 Se puede presentar una reclamación mediante una comunicación escrita dirigida al Grupo BEI preferiblemente por correo electrónico a la siguiente dirección complaints@eib.org, completando el formulario de reclamaciones disponible en la siguiente dirección: <http://www.eib.org/complaints/form>, por fax o mediante entrega directa a la División MR-BEI, a cualquier oficina de representación local del Grupo BEI o a cualquier miembro del personal del Grupo BEI.
- 4.1.4 Los reclamantes podrán redactar su escrito en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE y tienen derecho a recibir una contestación en dicho idioma. En el caso de reclamaciones que no se presenten en una de las lenguas oficiales de la UE, se informará a los reclamantes acerca de esta disposición y se les solicitará que entreguen una copia de la reclamación en una de las lenguas oficiales de la UE. En el caso de reclamaciones relativas a operaciones de financiación fuera de la UE, la División MR-BEI tratará de tramitar dichas reclamaciones y documentos, siempre que sea posible, en la lengua nacional oficial del país en el que se lleve a cabo el proyecto.
- 4.1.5 Deberá exponerse claramente el objeto de la reclamación (que incluirá, preferiblemente, las alegaciones de mala administración), así como las pretensiones del reclamante, si es posible, es decir, aquello que el reclamante espera obtener en concreto gracias a su reclamación. Deberá aportarse toda la información pertinente en el marco de la reclamación, de la que formará parte integrante. El reclamante podrá solicitar una investigación/revisión de conformidad o mediación. Siempre que sea necesario, la División MR-BEI, a través de una nueva correspondencia, podrá tratar de aclarar el fondo de las preocupaciones del reclamante. Cuando una reclamación esté redactada en términos generales, la División MR-BEI podrá identificar todos los elementos que, esencialmente, deban entenderse como alegaciones de mala administración que entran dentro del ámbito de sus competencias.
- 4.1.6 Se anima a los ciudadanos a que dirijan sus solicitudes de acceso a la información, así como cualquier consulta sobre los mecanismos de financiación, programas, actividades, organización y objetivos del BEI o del FEI a infodesk@eib.org o a info@eif.org.

⁵ En su actividad de financiación de proyectos, el Grupo BEI respeta los derechos que asisten a cada una de las partes interesadas, en consonancia con los principios de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

⁶ <http://www.eib.org/infocentre/publications/all/code-of-good-administrative-behaviour-for-the-staff-of-the-eib-in-its-relations-with-the-public.htm?lang=en>

4.2 Categorías de reclamaciones y tipos de procedimiento

4.2.1 Los tipos de procedimientos, que se describen en detalle en los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, son los siguientes:

- **«Procedimiento estándar»:** se aplica a todas las reclamaciones, salvo disposición en contrario en los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI.
- **«Procedimiento ampliado»:** se aplica a las reclamaciones de los tipos E y F.
- **«Procedimiento simplificado»:** se aplica a aquellas reclamaciones que pueden resolverse fácilmente y con rapidez. Se trata, en particular, de aquellas reclamaciones que, debido a la naturaleza de las preocupaciones planteadas por el reclamante, se prestan a ser tratadas por correo de forma más rápida y eficaz que a través de los pasos del procedimiento estándar.

4.2.2 Asimismo, el **«procedimiento de prevención»** se aplicará a las reclamaciones E y F cuando la actividad que es objeto de la denuncia se refiera a una decisión o medida que aún no se haya tomado o, en el caso de una omisión, cuando el plazo para que el Grupo BEI tome una medida no haya vencido y, por tanto, se dará a los servicios del Grupo BEI la oportunidad de dar respuesta a las preocupaciones planteadas por el reclamante.

	Tipos de reclamaciones
Reclamaciones relacionadas con proyectos/operaciones	A – Acceso a la información
	E – Impactos ambientales y sociales de los proyectos/operaciones financiados
	F – Aspectos de gobernanza de las operaciones financiadas

	Tipos de reclamaciones
Reclamaciones no relacionadas con proyectos/operaciones	A – Acceso a la información
	C – Relaciones con clientes e inversores
	G – Gobernanza/administración interna, incluida su propia contratación pública
	H – Recursos humanos

4.3 Admisibilidad

4.3.1 Toda persona física o jurídica que desee denunciar un caso de mala administración del Grupo BEI en sus decisiones, actuaciones y/u omisiones podrá presentar una reclamación.

Reclamaciones que no entran en el ámbito de aplicación de la Política del MR-BEI

4.3.2 Las reclamaciones dirigidas contra organizaciones internacionales, contrapartes del Grupo BEI como prestatarios o promotores, instituciones y organismos de la UE, autoridades nacionales, regionales o locales (por ejemplo, departamentos del gobierno, agencias estatales y ayuntamientos) no son tramitadas por la División MR-BEI. En tales casos, la División MR-BEI podrá informar al reclamante de la posibilidad de dirigir la reclamación a otra autoridad que pueda ser competente para tramitar su caso.

4.3.3 Las reclamaciones que cuestionen la legalidad de las políticas del BEI/FEI decididas por los Órganos Rectores del BEI/FEI no son tramitadas por la División MR-BEI, sino que serán tramitadas por el Secretario General del BEI, cuando se refieran al BEI, o por el Director General o Director General Adjunto del FEI, cuando se refieran al FEI.

4.3.4 Las reclamaciones relativas al mandato de inversión del Grupo BEI, sus decisiones de financiación o inversión como tales, su política de crédito, u otras decisiones discrecionales asociadas, puramente comerciales o bancarias, no serán tramitadas por la División MR-BEI.

4.3.5 Las reclamaciones presentadas por el personal del Grupo BEI no son tramitadas por la División MR-BEI. Estos casos serán tramitados por otros mecanismos internos, como los que dependen de la Dirección de Personal del BEI y de Recursos Humanos del FEI, en lo que se refiere a las relaciones laborales, y/o a la Dirección de Conformidad (OCCO) del BEI y al servicio análogo del FEI, para casos relacionados con el Código de Conducta del Grupo BEI.

- 4.3.6 El Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI no puede tramitar las reclamaciones relativas a la contratación pública de proyectos, ya que estas entran dentro del ámbito de competencia del sistema de reclamaciones de contratación pública del BEI.
- 4.3.7 El Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI no puede tramitar las denuncias de conductas prohibidas definidas en la Política Antifraude del Grupo BEI⁷; estas serán tramitadas por los servicios competentes del Grupo BEI. Si, durante la investigación, resulta que algunas denuncias hacen referencia a una conducta prohibida, la parte correspondiente de la reclamación se trasladará a los servicios competentes del Grupo BEI de conformidad con las políticas y procedimientos aplicables del Grupo.
- 4.3.8 Cuando la reclamación i) ya haya sido presentada contra un miembro del Grupo BEI ante otros mecanismos de recurso administrativo o judicial, o ii) se presente posteriormente ante tales instancias, o iii) ya haya sido resuelta por otros mecanismos de recurso administrativo o judicial, la División MR-BEI no podrá tramitarla. No obstante, la existencia de reclamaciones en curso o concluidas contra terceros ante otros mecanismos de recurso administrativo o judicial no excluirá la posibilidad de que la División MR-BEI examine las actuaciones del Grupo BEI por actos de mala administración.
- 4.3.9 Si una reclamación queda fuera del ámbito de aplicación de la Política del Mecanismo de Reclamaciones del BEI y otro departamento interno del BEI es competente para tramitarla, la División MR-BEI remitirá la reclamación al departamento correspondiente, de conformidad con el código de buena conducta administrativa del personal del BEI en el marco de sus relaciones con el público.

Crterios de admisibilidad

- 4.3.10 Las reclamaciones deberán presentarse en el plazo de un año a partir de la fecha en la que el reclamante pudiera haber conocido, dentro de lo razonable, los hechos que motiven la denuncia.
- 4.3.11 No se admitirán reclamaciones anónimas, reclamaciones sin datos de contacto como la dirección postal o la dirección de correo electrónico del reclamante, ni las reclamaciones que tengan por objeto conseguir una ventaja económica competitiva o que sean excesivas, repetitivas, claramente frívolas o maliciosas.
- 4.3.12 Las reclamaciones relativas a una operación de préstamo de los tipos E o F serán admisibles siempre que el Grupo BEI haya financiado, aprobado o al menos esté considerando activamente financiar⁸ la operación/el proyecto en cuestión.

Reclamaciones relacionadas con proyectos

- 4.3.13 Aunque las reclamaciones sean admisibles, puede haber limitaciones en la tramitación de las reclamaciones presentadas cuando la relación contractual con el prestatario/promotor haya dejado de existir (por ejemplo, tras el reembolso íntegro de un préstamo), ya que el BEI no tendrá ninguna posibilidad de restablecer su conformidad.
- 4.3.14 La conformidad de un proyecto con las normas internacionales, de la UE, nacionales o locales es responsabilidad del promotor del proyecto y de las autoridades locales. Sin embargo, el Grupo BEI tiene la obligación de verificar el cumplimiento de sus políticas, procedimientos o normas aplicables. Las reclamaciones podrán referirse a cualquier aspecto de la planificación, ejecución o impacto de los proyectos del Grupo BEI, incluidos, entre otros:
- la diligencia debida del proyecto;
 - la idoneidad de las medidas para la mitigación de los impactos sociales y ambientales del proyecto;
 - las modalidades para la participación de las comunidades afectadas, minorías y grupos vulnerables en el proyecto;
 - el seguimiento del proyecto.

⁷ Entre las conductas prohibidas se incluye la corrupción, el fraude, la colusión, la coacción, la obstrucción, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Véase la Política Antifraude del BEI en http://www.eib.org/attachments/strategies/anti_fraud_policy_20130917_en.pdf y la Política de Lucha contra el Fraude del FEI en: http://www.eif.org/attachments/publications/about/Anti_Fraud_Policy.pdf

⁸ La decisión del Comité de Dirección de llevar a cabo una evaluación constituye la decisión formal de considerar activamente la financiación del proyecto.

4.4 Plazos de tramitación de una reclamación

- 4.4.1 El Grupo BEI se esforzará por responder lo más rápidamente posible y se asegurará de que se respeten los plazos y notificaciones impuestos o acordados.
- 4.4.2 El plazo para la respuesta final dependerá del tipo de reclamación y se define en los Procedimientos. Siempre que existan razones justificadas, el plazo podrá prorrogarse tras haber informado de ello al reclamante. La presentación de una reclamación en un idioma de la Unión Europea distinto de las lenguas de trabajo del BEI (francés e inglés) podrá suponer una demora adicional por las necesidades de traducción.
- 4.4.3 Cuando la División MR-BEI no pueda dar una respuesta al reclamante en los plazos establecidos, informará de ello al reclamante antes de que expire el plazo y le comunicará los motivos del retraso.
- 4.4.4 En casos de mediación relacionados con reclamaciones de tipos E y F, el plazo podrá ser prorrogado de común acuerdo con el reclamante, con el propósito de permitir la plena intervención de las partes interesadas y responder a las legítimas expectativas.
- 4.4.5 Habida cuenta de las características específicas de las reclamaciones relativas al acceso a la información (reclamaciones «de tipo A»), la división MR-BEI se esforzará por tramitar la pertinente investigación en el plazo más breve posible. Siempre que sea posible, la División MR-BEI establecerá los plazos de común acuerdo con el reclamante.

4.5 Traslado de una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo

- 4.5.1 Los reclamantes que no estén satisfechos con el resultado del procedimiento ante la División MR-BEI o con la respuesta del Grupo BEI podrán presentar una reclamación por mala administración contra el Grupo BEI ante el Defensor del Pueblo Europeo (DPE).
- 4.5.2 En su respuesta final, el Grupo BEI velará por que se informe a los reclamantes de la posibilidad de presentar una reclamación ante el DPE.
- 4.5.3 El DPE fue instituido en 1992 por el Tratado de Maastricht para gestionar las reclamaciones por supuesta mala administración formuladas contra las instituciones y organismos de la Comunidad Europea. Por consiguiente, los ciudadanos y/o residentes de la UE pueden presentar ante el DPE una reclamación contra el Grupo BEI por supuesta mala administración si no quedan satisfechos con la respuesta dada por el Grupo BEI.
- 4.5.4 Con el fin de mejorar la accesibilidad del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI para los ciudadanos no pertenecientes a la UE que no residan en uno de los Estados miembros de la UE, el BEI y el DPE han firmado un [Memorando de entendimiento](#) según el cual, en caso de que una reclamación no sea admisible con arreglo al artículo 195 del Tratado CE (actualmente artículo 228 del TFUE)⁹, el DPE se compromete a hacer uso sistemático de su poder de iniciativa para tramitar las reclamaciones presentadas por reclamantes que no sean ciudadanos de la UE.
- 4.5.5 Dicho Memorando de intenciones establece asimismo los dispositivos apropiados en relación con el punto de partida de la investigación del DPE, el ámbito de las investigaciones que este ha de realizar y el reconocimiento del mecanismo interno del BEI como trámite administrativo previo exigible a efectos del artículo 2.4 del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo¹⁰. En el Anexo 1 se proporciona información adicional sobre el DPE.

4.6 Régimen de divulgación y publicación

- 4.6.1 En aras de la transparencia, las reclamaciones se consideran no confidenciales. Un trato no confidencial significa que el Grupo BEI tiene permiso para revelar la información comunicada en cualquier declaración entre las partes internas y externas pertinentes para la tramitación de la reclamación.
- 4.6.2 Los reclamantes tienen derecho a indicar en su comunicación que su reclamación debe ser tratada de manera confidencial. Dicho tratamiento confidencial puede limitar seriamente la capacidad de la División MR-BEI para tramitar la reclamación y no exime al Grupo BEI de la obligación de facilitar a las autoridades competentes de la UE el acceso a la misma.

⁹ El reclamante no es ciudadano/residente de (o, en caso de una persona jurídica, no cuenta con domicilio social en) uno de los Estados miembros de la Unión Europea.

¹⁰ Decisión 94/262 del Parlamento Europeo de 9 de marzo de 1994, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, DO 1994, L 113, p. 15.

- 4.6.3 En el momento del acuse de recibo se pedirá a los reclamantes que indiquen si consienten que la División MR-BEI comunique sus nombres a las partes interesadas externas.
- 4.6.4 A menos que el reclamante haya solicitado plena confidencialidad, cada reclamación admisible se publicará en el sitio web del BEI, junto con un resumen del caso, las conclusiones de la División MR-BEI y los informes pertinentes. La identidad solo se publicará si el reclamante ha dado su consentimiento (artículo 4.6.3).
- 4.6.5 El acceso a la información referente a cualquier documento relativo a una reclamación se regirá por las disposiciones de la Política de Transparencia del Grupo BEI.
- 4.6.6 Las solicitudes de información formuladas como parte de la reclamación o de la correspondencia posterior del reclamante o reclamantes pueden requerir plazos más largos que las solicitudes presentadas directamente a los servicios competentes del Grupo BEI a través de los procedimientos establecidos por la Política de Transparencia del Grupo BEI.

4.7 Protección de datos

- 4.7.1 Las reclamaciones podrán contener datos personales del reclamante o reclamantes, o de terceros. El tratamiento de datos personales por parte del Grupo BEI se rige por las normas pertinentes del marco jurídico de la UE en materia de protección de datos.

5. División Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI

5.1 Función de la División Mecanismo de Reclamaciones

- 5.1.1 La División Mecanismo de Reclamaciones (MR-BEI) es el servicio del Grupo BEI responsable de la aplicación de la Política y los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones, incluidos sus estatutos, autoridad, responsabilidades, normas de conducta y relaciones con el DPE y los demás servicios del Grupo BEI.
- 5.1.2 La División MR-BEI forma parte de la Inspección General, servicio independiente dirigido por el Inspector General. El Jefe de la División MR-BEI es el responsable del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI y, bajo la supervisión del Inspector General, que es independiente, se encarga de la gestión, desarrollo, aplicación y seguimiento del Mecanismo de Reclamaciones.
- 5.1.3 La misión del MR-BEI en su condición de mecanismo interno consiste en tramitar de manera centralizada y objetiva todas las reclamaciones externas relativas a supuestas prácticas de mala administración cometidas por el Grupo BEI. El MR-BEI también se ocupa de reclamaciones contra el Grupo BEI presentadas ante el DPE y de todas las demás reclamaciones no judiciales presentadas ante instituciones u organismos internacionales y que (directa o indirectamente) afecten al Grupo BEI.
- 5.1.4 La División MR-BEI es independiente de las actividades operativas, de manera que se garantiza que cada reclamación se tramita aplicando las normas más estrictas de objetividad, al tiempo que se salvaguardan los intereses de todas las partes interesadas internas y externas del Grupo BEI. La independencia operativa y la eficacia de la División MR-BEI, como parte de la Inspección General, las garantiza el Jefe de la División MR-BEI, que es responsable de i) la admisibilidad de las reclamaciones, ii) el tipo de mediación y/o investigación que debe llevarse a cabo para cada reclamación en particular, y iii) la decisión sobre la versión final de los informes de la División.
- 5.1.5 La División MR-BEI presenta sus informes finales sobre los casos específicos tratados (Informes de Conclusiones e Informes de Mediación, tal como se definen en los Procedimientos) al Comité de Dirección del BEI, en el caso de asuntos relacionados con el BEI, o al Director General del FEI, para casos que afectan al FEI.

- 5.1.6 Además de en el marco de reclamaciones presentadas por partes interesadas externas, podrá iniciarse una investigación de la División MR-BEI (proceso de evaluación, investigación o mediación) en los siguientes casos:
- a petición expresa del Presidente del BEI, del Comité de Dirección del BEI o del Director General del FEI;
 - por el Inspector General, bien por iniciativa propia, bien sobre la base de una propuesta motivada del Jefe de la División MR-BEI.
- 5.1.7 La División MR-BEI desempeñará sus funciones de manera imparcial, reconociendo las competencias y responsabilidades atribuidas a los demás servicios del Grupo BEI.
- 5.1.8 La División MR-BEI será consultada para todas las cuestiones relacionadas con su mandato y podrá divulgar o permitir la divulgación de sus conclusiones de conformidad con las reglas y normas aplicables al Grupo BEI.
- 5.1.9 La División MR-BEI asiste al Grupo BEI asesorándolo sobre posibles mejoras en el ejercicio de sus actividades en aras del objetivo común de una buena administración.
- 5.1.10 La División MR-BEI contribuye al establecimiento de estrategias, políticas y procedimientos relativos a la tramitación de reclamaciones y es responsable de su aplicación y comunicación.
- 5.1.11 Debido a la naturaleza del Mecanismo de Reclamaciones, la División responsable del mismo interactúa con todos los servicios del Grupo BEI, manteniendo al mismo tiempo su independencia operativa. La División MR-BEI estará libre de interferencias internas y externas en la elaboración y publicación de sus informes públicos y documentos relacionados, sin perjuicio de las competencias en la materia de los Órganos Rectores del Grupo BEI.
- 5.1.12 Con el fin de evitar posibles reclamaciones futuras, la División MR-BEI revisa los documentos pertinentes y hace un seguimiento de las actividades de las partes interesadas externas que intervienen activamente en las operaciones del Grupo BEI.
- 5.1.13 La División MR-BEI contará con el apoyo presupuestario adecuado para desarrollar sus actividades con eficacia y en tiempo oportuno.
- 5.2 Autoridad y responsabilidad**
- 5.2.1 Sin perjuicio de su obligación de respetar el secreto profesional de conformidad con la legislación europea, en particular el artículo 339 del TFUE y la legislación aplicable de la UE (en particular el Reglamento y la Directiva sobre abuso de mercado y las políticas pertinentes del Grupo BEI), de cara al ejercicio de sus funciones, la División MR-BEI tendrá derecho a acceder a toda la información necesaria para el desempeño de sus funciones. Por consiguiente, el personal del Grupo BEI deberá cooperar con la División MR-BEI de manera puntual, plena y eficiente, de conformidad con la Política y los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, sobre todo con vistas a respetar los plazos y las normas y políticas del Grupo BEI. Tras recibir una reclamación, los miembros del personal del Grupo BEI deberán transmitirla inmediatamente a la División MR-BEI.
- 5.2.2 Con el fin de reforzar la independencia operativa de la División MR-BEI, el personal del Grupo BEI que trabaje para el MR-BEI o que lo supervise deberá aplicar y respetar determinadas normas de conducta. Los derechos y obligaciones establecidos por dichas normas estarán sometidos a los principios, normas y procedimientos definidos por el Código de Conducta del Personal del BEI/FEI y las demás políticas y normas aplicables al personal del BEI/FEI.
- 5.2.3 Habida cuenta de la naturaleza y el mandato de la División MR-BEI, esta se compromete a consultar e intercambiar información con las partes interesadas pertinentes, incluidos comunidades marginadas y grupos vulnerables, con el fin de conseguir una colaboración constructiva.

5.3 Funciones

5.3.1 La División MR-BEI tiene las cuatro funciones siguientes:

- investigación sobre las reclamaciones: la División MR-BEI es responsable de las investigaciones y controles de conformidad relativos a reclamaciones presentadas contra el Grupo BEI;
- mediación: la División MR-BEI ofrece diferentes formas de mediación entre el reclamante y/o el promotor del proyecto con la participación de las autoridades nacionales y/o los servicios pertinentes del Grupo BEI, cuando proceda;
- asesoramiento: (dentro del ámbito de sus responsabilidades): la División MR-BEI asesora por escrito internamente al Comité de Dirección del BEI y/o al Director General o Director General Adjunto del FEI sobre cuestiones más amplias y sistémicas relacionadas con políticas, normas, procedimientos, directrices, recursos y sistemas, basándose en las lecciones aprendidas con las reclamaciones;
- seguimiento: la División MR-BEI supervisa la evolución posterior y la aplicación de las medidas correctoras y recomendaciones acordadas en el contexto de las reclamaciones cerradas, incluidos los acuerdos alcanzados a través de la mediación, así como la respuesta del Grupo BEI a sus dictámenes consultivos.

5.3.2 En el ejercicio de sus funciones, compete a la División MR-BEI:

- evaluar las preocupaciones de mala administración planteadas por el reclamante o los reclamantes;
- evaluar e informar sobre el cumplimiento del marco reglamentario pertinente del Grupo BEI para cada reclamación admisible;
- evitar posibles casos de mala administración contribuyendo a la resolución de los problemas detectados;
- en cooperación con las partes interesadas internas y externas pertinentes, tratar de resolver los problemas planteados por los reclamantes mediante un proceso consensuado, ejerciendo al mismo tiempo una función de solución de controversias o de prevención de litigios;
- proporcionar asesoramiento y recomendaciones a la Dirección del BEI y/o al Director General o Director General Adjunto del FEI;
- hacer un seguimiento e informar sobre la adopción, cuando proceda, de medidas correctoras.

5.3.3 Con el fin de garantizar el ejercicio de estas funciones, la División MR-BEI se centra principalmente en las cuestiones de conformidad. El examen de la conformidad que realiza la División MR-BEI no se limita necesariamente a investigar el cumplimiento de las políticas y procedimientos existentes (que es más bien un ejercicio meramente burocrático), sino que también puede incluir una revisión sustantiva del cumplimiento de las normas, especialmente en el caso de reclamaciones relativas a impactos ambientales y sociales.

La División MR-BEI examina las actividades del Banco y del FEI con el fin de determinar si se ha producido una mala administración atribuible al Banco o al Fondo. Con este fin, la División MR-BEI examina si los servicios del BEI han facilitado una explicación coherente y razonable de su posición, y si se basa en información completa, exacta, fiable y conocida en ese momento. Recurriendo al asesoramiento técnico en caso necesario, la División MR-BEI examina los hechos para emitir un dictamen independiente sobre si ha habido un error manifiesto en la posición del Banco o una infracción manifiesta de las normas aplicables a los servicios en ese momento. Lo exámenes efectuados por la División MR-BEI relativos a casos de mala administración no pretenden sustituir el juicio profesional de los servicios correspondientes.

Dichos exámenes incluyen (a título enunciativo pero sin carácter exhaustivo) situaciones en las que:

- existan importantes discrepancias entre, por una parte, la información facilitada por el reclamante o de dominio público y, por otra, la información facilitada por los servicios del Grupo BEI implicados y/o por el promotor;
- existan indicios claros de que los servicios del Grupo BEI implicados no han examinado la información facilitada por el promotor u otras autoridades internacionales, nacionales o locales pertinentes en el marco de la diligencia debida o la supervisión del Grupo BEI.

5.3.4 En su caso, la División MR-BEI también tiene competencias en materia de *resolución de problemas y/o mediación*, lo que puede constituir una alternativa válida respecto a una investigación completa. Cuando ejerce su función de resolución de problemas o controversias, la División MR-BEI facilita el diálogo para llegar a encontrar soluciones adecuadas que sean aceptables para todas las partes.

5.3.5 La clara separación entre la función de mediación y la de investigación, a cargo de personal distinto, garantiza que la primera se gestione como una función independiente e imparcial en el seno de la División MR-BEI, con la experiencia y los recursos necesarios para la resolución de los problemas.

5.4 Informes periódicos

5.4.1 El Comité de Dirección del BEI, el Presidente del Comité de Vigilancia del BEI y el Director General del FEI reciben de la División MR-BEI un informe trimestral que contiene una lista de:

- nuevas reclamaciones registradas;
- reclamaciones en curso;
- reclamaciones cerradas.

Para cada reclamación, la División MR-BEI proporciona una breve descripción de i) las preocupaciones planteadas, ii) el trabajo realizado y iii) los pasos siguientes.

5.4.2 La División MR-BEI se reúne anualmente con el Comité de Dirección del BEI y el Director General del FEI, para las reclamaciones que afectan al FEI, con el fin de examinar su programa de trabajo y garantizar una comprensión mutua de los objetivos, el papel, las necesidades y el funcionamiento del Mecanismo.

5.4.3 Se presenta al Comité de Dirección del BEI y al Director General del FEI un informe anual sobre el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, en el que se incluyen las decisiones adoptadas en relación con las recomendaciones de la División MR-BEI o del Defensor del Pueblo Europeo, para que tomen nota de su contenido. El Comité de Dirección del BEI y el Director General del FEI lo remiten al Consejo de Administración del BEI y al Consejo de Administración del FEI, respectivamente, para que tomen nota de su contenido y debatan las lecciones que se pueden extraer. Dicho informe anual se publica en el sitio web del BEI, teniendo en cuenta las posibles limitaciones de confidencialidad.

5.4.4. Dos veces al año, la División MR-BEI informa al Consejo de Administración del BEI o al Consejo de Administración del FEI de la situación y el resultado de las reclamaciones presentadas a través del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, así como de las reclamaciones contra el Grupo BEI presentadas ante el Defensor del Pueblo Europeo.

5.4.5 En el marco de sus informes, la División MR-BEI desarrolla una metodología y unos procedimientos para medir la satisfacción de las partes interesadas externas y de los servicios del Grupo BEI respecto al trabajo que la misma ha realizado, es decir, el resultado y, en la medida de lo posible, el impacto de los procesos de revisión de conformidad o de mediación en el reclamante y en otras partes interesadas.

6. Tramitación de reclamaciones

6.1 Tareas

6.1.1 En el marco de la tramitación de una reclamación, la División MR-BEI lleva a cabo las siguientes tareas:

- a) decide sobre la admisibilidad de la reclamación de acuerdo con los procedimientos operativos;
- b) notifica el registro de la reclamación a los servicios pertinentes del Grupo BEI;
- c) acusa recibo de las reclamaciones presentadas ante el Grupo BEI;
- d) recopila y revisa la información existente en torno al objeto de la reclamación;
- e) se esfuerza por resolver los problemas que dan lugar a reclamaciones en cooperación con las partes interesadas internas y externas;
- f) identifica la política, procedimiento, norma o marco reglamentario aplicable del Grupo BEI que supuestamente haya sido violado;
- g) realiza las investigaciones pertinentes con el fin de evaluar si el Grupo BEI cumple el marco reglamentario aplicable, incluidas sus propias políticas, procedimientos o normas;
- h) obtiene toda la información interna y dictámenes posibles sobre la reclamación de los diferentes servicios implicados;
- i) procura una adecuada participación de las partes interesadas a través de actividades de indagación, mediación, conciliación y agilización del diálogo, según proceda;
- j) si procede, se coordina con otras instituciones europeas (p. ej., la Comisión Europea, el Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión sobre Peticiones del Parlamento Europeo) y organizaciones internacionales (p. ej., Comité de Cumplimiento del Convenio de Aarhus);

- k) informa sobre los resultados, formula propuestas de medidas correctoras y/o recomendaciones sobre posibles mejoras de los procedimientos existentes en caso de que estas recomendaciones se deriven de casos de mala administración, y emite sus informes para su presentación al Comité de Dirección del BEI o al Director General del FEI para su consideración;
- l) cursa las respuestas adecuadas a los reclamantes o bien, si se trata de reclamaciones presentadas contra el Grupo BEI ante otras instituciones u organismos, a la institución pertinente (p. ej., Defensor del Pueblo Europeo, Supervisor Europeo de Protección de Datos);
- m) garantiza el cumplimiento de los plazos y notificaciones impuestos o acordados;
- n) supervisa, cuando proceda, la aplicación de las recomendaciones acordadas.

6.1.2 Tras el registro, el proceso de tramitación de las reclamaciones incluirá las siguientes fases:

- **Evaluación inicial;**
- **Investigación**, si se considera necesaria después de la evaluación inicial;
- **Mediación**: si es aplicable y acordada por las partes involucradas;
- **Elaboración de informes;**
- **Consultas** sobre los borradores del informe;
- **Cierre** del caso y emisión del informe final;
- **Seguimiento** de las recomendaciones, si procede.

6.1.3 Con el fin de garantizar el uso eficaz y eficiente de los recursos, las diferentes fases del proceso de tramitación de reclamaciones se modulan en función de i) la complejidad de la reclamación, ii) la existencia de «alertas» que indiquen que la reclamación podría estar fundada y iii) los hechos revelados durante el proceso de evaluación/investigación. En este sentido, las diferentes fases se adaptan en función de las tareas realizadas, la profundidad del análisis efectuado, el grado de compromiso de las partes interesadas y la cuantía de los recursos asignados.

6.1.4. Las reclamaciones presentadas a la División MR-BEI no tienen efecto suspensivo sobre las actuaciones/omisiones y decisiones impugnadas. No obstante, durante la tramitación de la reclamación, si se considera necesario, la División MR-BEI podrá dirigirse al Comité de Dirección del BEI o al Director General del FEI, para formular, si procede, recomendaciones específicas.

6.2 Metodología de la investigación

6.2.1 El principal procedimiento de investigación de la División MR-BEI será el procedimiento escrito, que consiste en un intercambio de correspondencia entre las partes implicadas, junto con un examen interno.

6.2.2 Teniendo en cuenta la naturaleza de cada reclamación, la División MR-BEI podrá utilizar una serie de métodos de investigación adicionales, entre los que se incluyen los siguientes:

- contactos con el reclamante, los colectivos afectados, funcionarios públicos y autoridades competentes del país donde se ubica el proyecto, promotores de proyectos/operaciones financiados por el Grupo BEI y representantes de organizaciones no gubernamentales locales e internacionales;
- visitas a emplazamientos de proyectos;
- peticiones de declaraciones orales o escritas sobre cuestiones específicas dirigidas al reclamante o a los colectivos afectados, expertos independientes, funcionarios públicos y autoridades competentes, promotores de proyectos financiados por el Grupo BEI, miembros del personal del Grupo BEI y organizaciones no gubernamentales de ámbito local e internacional;
- contratación de expertos independientes para que investiguen cuestiones específicas relacionadas con la reclamación.

6.2.3 La División MR-BEI se compromete a colaborar con los reclamantes y, en general, con todas las partes interesadas internas y externas a través de un diálogo estructurado encaminado a reunir datos e informaciones suplementarios pertinentes para la tramitación de la reclamación. En el desempeño de sus actividades, la División MR-BEI aplica sus procedimientos, entre los que se incluye, en caso necesario, la participación de las partes interesadas, en función de las características de la reclamación y del reclamante. Es importante que en la tramitación de estas reclamaciones se tenga debidamente en cuenta la relación entre el Grupo BEI y el promotor, que, salvo acuerdo en contrario, es gestionada por el servicio competente del Grupo BEI. Además, los procedimientos y resultados deberán i) respetar los plazos y ser claros y firmes en cuanto a la duración de la investigación, la revisión de la conformidad o la mediación; ii) contar con los servicios del Grupo BEI y iii) ser coherentes a lo largo del tiempo.

- 6.2.4 Siempre que sea posible, y teniendo debidamente en cuenta el tipo de reclamación, la División MR-BEI establece un proceso de resolución basado en la colaboración con vistas a resolver la controversia mediante i) el logro de un mejor y común entendimiento; ii) la mejora del grado de confianza entre las partes; y iii) la búsqueda de una solución común acordada.
- 6.2.5 Para cada reclamación admisible, la División MR-BEI registrará sus resultados y conclusiones. Cuando proceda, se presentará un Informe de Conclusiones o un Informe de Mediación, tal como se describe en los Procedimientos.
- 6.2.6 En su Informe de Conclusiones, la División MR-BEI podrá proponer medidas correctoras operativas e incluir recomendaciones relativas a la mejora de las políticas y/o procedimientos existentes en caso de que dichas recomendaciones se deriven de la constatación de un caso de mala administración. Las medidas correctoras acordadas con los servicios o aprobadas por el Comité de Dirección del BEI (o por el Director General del FEI para asuntos relacionados con el FEI) deben incluir un plan de aplicación y un calendario detallado. La División MR-BEI, en colaboración con los servicios del Grupo BEI pertinentes, hará un seguimiento de la aplicación de las medidas correctoras y recomendaciones acordadas, cuando proceda y, en cualquier caso, a más tardar 24 meses después de la fecha del Informe de Conclusiones.
- 6.2.7 En caso de que la reclamación tenga por objeto denunciar una presunta infracción de la legislación de la UE en proyectos situados en la UE, la División MR-BEI podrá recomendar que el Grupo BEI informe al Secretario General de la Comisión Europea sobre la reclamación y le remita el Informe de Conclusiones definitivo.
- 6.2.8 En caso de que el reclamante considere que las medidas correctoras acordadas no se han aplicado correctamente o dentro del plazo impuesto, podrá presentar una reclamación y la División MR-BEI revisará el caso.

Ciclo del proyecto

- 6.2.9 Si se recibe una reclamación relativa a un proyecto en la fase previa a la evaluación¹¹, las preocupaciones expresadas se transmiten a los servicios pertinentes. Las reclamaciones relativas a las operaciones de asistencia técnica, en el contexto de un proyecto cuya financiación podría contemplar el BEI, se examinarán en función de sus propias características y únicamente por motivos administrativos.
- 6.2.10 Si se recibe una reclamación relativa a un proyecto en la fase de evaluación¹², y aún no se ha adoptado la medida impugnada (o, en caso de omisión, no ha vencido el plazo para que el Grupo BEI adopte una medida), la reclamación se notificará a los servicios pertinentes y será objeto de seguimiento por parte de la División MR-BEI, de conformidad con los procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones. Tan pronto como la propuesta de financiación sea aprobada por el Comité de Dirección del BEI y/o por el Consejo de Administración del FEI, se aplicará el procedimiento de tramitación de reclamaciones pertinente, en función del tipo de reclamación¹³.

6.3 Consultas

- 6.3.1 El trabajo de la División MR-BEI se basa en la consulta con las partes interesadas. Los objetivos de los procesos de consulta son los siguientes:

- eliminar errores objetivos y/u omisiones;
- aclarar puntos que hayan provocado malentendidos;
- proporcionar nuevas pruebas sustanciales y materiales, si las hubiera;
- incorporar las decisiones adoptadas, si las hubiera, sobre la base de los resultados y conclusiones que se faciliten;
- expresar opiniones sobre el fondo de las alegaciones.

- 6.3.2 Consulta significa i) solicitar comentarios y ii) tenerlos en consideración.

Con relación al inciso i), el proceso no puede verse bloqueado por la falta de respuesta a la consulta. Si no se reciben comentarios en el plazo previsto, la División MR-BEI pasará a la siguiente fase sobre la base de un acuerdo tácito.

¹¹ Antes de la decisión del Comité de Dirección del BEI de proceder a la evaluación.

¹² Tras la decisión del Comité de Dirección del BEI de proceder a la evaluación.

¹³ En muchos casos, el proyecto se aprueba con una serie de condiciones que debe cumplir el prestatario antes de que el BEI desembolse los fondos. En estos casos, la División MR-BEI maximiza la colaboración con los servicios para garantizar una buena coordinación entre el trabajo en curso dentro de los servicios y sus propias actividades.

Por lo que se refiere al inciso ii), la División MR-BEI debe responder a los comentarios críticos sobre sus resultados y recomendaciones, pero no tiene que obtener el acuerdo de las partes consultadas antes de que el proceso pase a la siguiente fase.

7. Relaciones externas

- 7.1 Siempre que una reclamación guarde relación con un proyecto del BEI o una operación del FEI en los que participen otras instituciones financieras internacionales que cuenten con un mecanismo de rendición de cuentas independiente, la División MR-BEI informará a los mecanismos de reclamaciones de dichas instituciones financieras sobre la admisibilidad de la reclamación y hará todo lo posible por cooperar con dicho mecanismo. Las oportunidades de colaboración incluyen el intercambio de información y la necesidad de tener en cuenta las diferencias entre los mecanismos en términos de mandato, políticas y procedimientos aplicables al tratamiento de las reclamaciones, así como el deber de respetar el secreto profesional, los requisitos de confidencialidad y la protección de datos. En cualquier caso, los resultados y conclusiones de la División MR-BEI serán independientes.
- 7.2 La División MR-BEI es miembro del grupo de instituciones financieras internacionales del Mecanismo Independiente de Rendición de Cuentas y participa en las reuniones periódicas del grupo.
- 7.3 La División MR-BEI mantendrá contactos proactivos basados en la colaboración con todas las instituciones exteriores, organismos y entidades no estatales pertinentes, entre otros, el Defensor del Pueblo Europeo, otros mecanismos de reclamaciones, expertos externos y organizaciones de la sociedad civil.

8. Publicación y sensibilización

- 8.1 La Política y los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI están disponibles en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea, tanto en el sitio web del BEI como en el del FEI, así como en versión impresa.
- 8.2 Las páginas de inicio de los sitios web del Grupo BEI ofrecen un enlace directo al sitio web del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI (www.eib.org/complaints) donde se publica información completa y actualizada sobre la función y los procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, incluida información estadística general, en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea. Para aquellos que no disponen de acceso a Internet, se ha publicado un folleto que lleva adjunto un formulario de reclamación y se ha distribuido en las oficinas exteriores del Grupo BEI para su difusión entre las organizaciones locales de la sociedad civil y el resto del público en general.
- 8.3 Se puede obtener más información sobre el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI mediante las herramientas informativas que se distribuyen a través de las delegaciones oficiales del Grupo BEI dentro y fuera de la UE, tales como documentos sobre proyectos a disposición del público o sesiones informativas para las partes interesadas externas durante los procesos de consultas relativas a los proyectos.
- 8.4 El Grupo BEI se ha comprometido a dar a conocer mejor el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI en todos los ámbitos de su actividad. Por ejemplo, la División MR-BEI organiza reuniones informativas a las que asisten organizaciones de la sociedad civil y el público en general en las distintas regiones donde el BEI lleva a cabo sus actividades. Además, y con vistas a fomentar una visión común del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI, la División MR-BEI se ha comprometido a organizar periódicamente sesiones de divulgación interna destinadas al personal de los servicios del Grupo BEI.
- 8.5 Dichas medidas pueden complementarse con otras iniciativas de comunicación con el fin de conseguir que las políticas del Grupo BEI en el ámbito de la rendición de cuentas alcancen la máxima difusión posible.

- 8.6 Teniendo en cuenta los requisitos de confidencialidad que le son aplicables al reclamante, así como los aspectos relacionados con la protección de datos personales de terceros, se facilitará y actualizará periódicamente la siguiente información en un apartado específico del sitio web del BEI (<http://www.eib.org/about/accountability/complaints/index.htm>):
- Cómo utilizar el mecanismo;
 - Formulario de reclamaciones;
 - Política y Procedimientos;
 - Reclamaciones:
 - Información clave (p.ej., alegaciones, resumen, situación);
 - Informes de Evaluación Inicial (versiones finales);
 - Informes de Conclusiones (versiones finales);
 - Informes Anuales;
 - Otros.
- 8.7 El sitio web del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI contendrá un Registro Público de Reclamaciones con información detallada y actualizada de todos los casos, que incluirá las actividades de seguimiento y el motivo por el que se cerró cada caso. La información revelada tiene en cuenta los requisitos de confidencialidad aplicables.

9. Revisión y consulta

- 9.1 Al menos cada cinco años, la División MR-BEI valorará la necesidad de iniciar una revisión de la presente Política, incluidas las consultas con las diferentes partes interesadas del Grupo BEI. En consonancia con la estructura operativa del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI (es decir, una instancia interna y otra externa), el Grupo BEI revisará su Mecanismo de Reclamaciones en estrecha colaboración con el Defensor del Pueblo Europeo.
- 9.2 Se examinan las preocupaciones expresadas por las organizaciones de la sociedad civil, así como las sugerencias de empresas consultoras de renombre internacional especializadas en el ámbito de la rendición de cuentas, y el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI se adapta en consecuencia con el fin de incorporar las aportaciones adecuadas.
- 9.3 La política del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI es aprobada por el Consejo de Administración del BEI y el del FEI a propuesta del Comité de Dirección del BEI y del Director General o Director General Adjunto del FEI. Cuando sea necesario, el Comité de Dirección del BEI y el Director General o Director General Adjunto del FEI podrán modificar los Procedimientos del Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI a propuesta de la División MR-BEI, de común acuerdo con los servicios del Grupo BEI y previa consulta con el Defensor del Pueblo Europeo, procurando al mismo tiempo que la modificación sea coherente con las disposiciones de la Política.

Anexo 1 EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

1. ¿Quién puede presentar una reclamación?

- 1.1 Todo ciudadano de la UE y toda persona física o jurídica con residencia o domicilio social en un Estado miembro de la UE que estime que su reclamación no ha sido atendida de manera correcta y en tiempo oportuno por el Grupo BEI podrá acudir al Defensor del Pueblo Europeo en virtud de lo previsto en el artículo 228 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y ello aun cuando el reclamante no hubiera sufrido perjuicio directo alguno como consecuencia de la presunta mala administración.
- 1.2 Además, en virtud del memorando de entendimiento firmado entre el BEI y el Defensor del Pueblo Europeo, este último se compromete a ejercer sistemáticamente la facultad que lo asiste de abrir una investigación a iniciativa propia con el fin de atender las reclamaciones presentadas contra el BEI por reclamantes que no son admisibles.

2. Cómo presentar una reclamación

- 2.1 Podrá presentarse una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo en cualquiera de las lenguas oficiales de la Unión Europea, indicando claramente la identidad del reclamante y los motivos de la reclamación. La reclamación podrá ser remitida por correo postal, fax o correo electrónico. Para asegurarse de que se facilita toda la información necesaria, podrá utilizarse un formulario que se encuentra disponible en la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo o en <http://www.ombudsman.europa.eu>.

3. Objeto de la reclamación

- 3.1 Las reclamaciones contra el Grupo BEI podrán referirse a casos de presunta mala administración en que haya podido incurrir el Grupo BEI en sus decisiones, actuaciones y/u omisiones. La experiencia del Defensor del Pueblo Europeo pone de manifiesto que las alegaciones más frecuentes se refieren a: irregularidades administrativas, falta de respuesta, retrasos innecesarios, denegación de información, injusticia, discriminación y abuso de poder.

a. Elegibilidad

El Defensor del Pueblo Europeo carece de competencia para investigar reclamaciones presentadas contra administraciones locales, regionales o nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, ni siquiera cuando dichas reclamaciones se refieran a asuntos relacionados con el ámbito de actividad del Grupo BEI. Esas reclamaciones deberán ser presentadas a los Defensores del Pueblo locales, nacionales o especiales, o bien a las comisiones de peticiones de los parlamentos regionales o nacionales.

El Defensor del Pueblo Europeo carece de competencia para tratar asuntos que estén siendo objeto de recurso ante un tribunal o sobre los que haya recaído ya una sentencia de un tribunal.

Antes de acudir al Defensor del Pueblo Europeo, los reclamantes deben agotar las posibilidades ofrecidas por el Mecanismo de Reclamaciones del Grupo BEI. El Defensor del Pueblo Europeo considera que el punto de partida adecuado para su investigación es la documentación que refleja el tratamiento dado por el Grupo BEI (en virtud de sus propios procedimientos y mecanismos internos) a las cuestiones planteadas en la reclamación. Cada reclamación debe contener una exposición de los motivos por los que el reclamante impugna dicha documentación o la posición del Grupo BEI expuesta en la misma¹⁴.

¹⁴ En el artículo 2.4 del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo se estipula que para presentar una reclamación es preciso que «se hayan hecho previamente las adecuadas gestiones administrativas ante las instituciones u órganos de que se trate». Véase asimismo el memorando de entendimiento entre el Defensor del Pueblo Europeo y el Banco Europeo de Inversiones de julio de 2008.

b. Plazo para la presentación de reclamaciones

La reclamación deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la fecha en que la persona que la presente haya tenido conocimiento de los hechos en los que se basa.

c. Resultado del procedimiento ante el Defensor del Pueblo Europeo

Si el Defensor del Pueblo considera que la reclamación puede resolverse, buscará una solución con la institución implicada. El Defensor del Pueblo también puede hacer sugerencias para mejorar cuestiones relacionadas con la investigación. Cuando el Defensor del Pueblo estime que no ha habido mala administración, que se ha encontrado una solución o que no se justifican nuevas investigaciones, la investigación se cerrará mediante una decisión en la que se expondrán sus resultados.

Cuando el Defensor del Pueblo estime que se ha producido un caso de mala administración, formulará las recomendaciones oportunas a la institución de que se trate y le pedirá que emita un dictamen en el plazo de tres meses. El Defensor del Pueblo, tras analizar el dictamen de la institución y las observaciones presentadas por el reclamante, podrá cerrar la investigación exponiendo sus conclusiones definitivas. Si la institución no acepta las recomendaciones del Defensor del Pueblo, podrá presentar un informe especial al Parlamento Europeo.

CORPORATE

Grupo BEI

Política del Mecanismo de Reclamaciones

Noviembre de 2018



**Banco
Europeo de
Inversiones**

el banco de la UE



EUROPEAN
INVESTMENT
FUND

Banco Europeo de Inversiones
98-100, boulevard Konrad Adenauer
L-2950 Luxemburgo
☎ +352 4379-22000
www.eib.org – ✉ info@eib.org