



Home Office

**EJECUCIÓN FORZOSA DE INMIGRACIÓN**

**PRESENTACIÓN DE UNA RECLAMACIÓN**

**Por favor, lea estas notas antes de completar el formulario de reclamación.**

- 1 El Cumplimiento Forzoso de Inmigración está comprometido a proporcionar un servicio profesional, justo, eficiente, cortés y útil, y espera recibir el mismo compromiso por parte de sus proveedores. La definición de una reclamación es *“toda expresión de insatisfacción sobre le servicio que proporcionamos, o sobre la conducta profesional de nuestro personal y contratistas”*.
- 2 Este formulario es para reclamaciones dentro del estado de detención de inmigración, incluyendo durante la escolta. Una guía separada, cubre los procedimientos más amplios de gestión de reclamaciones, ante la Oficina de Inmigración (Visados e Inmigración del Reino Unido, Cumplimiento Forzoso de Inmigración, Fuerza Fronteriza) y pueden encontrarse en <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7> .

### **Presentar una reclamación**

- 3 Generalmente, las reclamaciones se harán por personas que se encuentren en el centro de detención, pero pueden ser igualmente hechas por otros individuos o grupos, en su nombre.
- 4 En la medida de lo posible, las reclamaciones habrán de ser resueltas **de manera informal**, hablando con el personal de Cumplimiento Forzoso de Inmigración del Ministerio del Interior Británico, o el personal que trabaja en este Centro de Inmigración para el Traslado, o el personal que trabaja en instalaciones de retención a corto plazo, sala de retención o vehículo de escolta. **Utilice este formulario para el caso de que usted haya sido incapaz de resolver su reclamación de modo informal, o si el problema versa sobre un asunto particularmente serio o confidencial, los cuales usted se muestra reacio(a) a debatir con el personal.**
- 5 Usualmente, su reclamación habrá de realizarse dentro de los tres meses siguientes a la fecha del incidente, u otro asunto que haya ocurrido [12 meses en el caso de una reclamación sobre la asistencia a la salud en Inglaterra]. Las reclamaciones recibidas después de este período, puede que no sean aceptadas, a no ser que circunstancias excepcionales resulten de aplicación.
- 6 Los formulario de reclamación y estas notas orientativas, resultan disponibles en una gama de idiomas, para prestarle ayuda a usted, pero si su reclamación está escrita en un idioma distinto al inglés, será necesario que sea traducida. No obstante, ésto puede que resulte en que tardemos más tiempo en proporcionarle a usted un respuesta.
- 7 Le rogamos no facilite el mayor volumen de detalles posibles sobre su reclamación. Nosotros nos pondremos en contacto con usted, para el caso de que requiramos más información.
- 8 Para el caso de que usted todavía este siendo detenido(a) por la autoridad para el Cumplimiento Forzoso de Inmigración, tanto el Ministerio del Interior Británico como el personal de provisión del servicio, se encuentran disponibles para prestarle a usted ayuda, a la hora de cumplimentar el formulario.

9 Usted habrá de proporcionar detalles de cualquier persona que haya atestado el incidente sobre el que usted presente la reclamación, o que se encontraba con usted, en el momento del incidente. Una vez que usted haya cumplimentado el formulario, firmelo y féchelo, y colóquelo en el buzón de reclamaciones de la Autoridad para el Cumplimiento Forzoso del Ministerio del Interior Británico. Los buzones de reclamaciones se encuentran situados en todos los Centros de Inmigración para el Traslado, en las instalaciones de retención a corto plazo, y en las salas de retención. Los buzones se vacían una vez al día. Los formularios de reclamación cumplimentados durante un desplazamiento escoltado, pueden ser entregados a un proveedor de servicios de escolta por parte de la persona(s) que interpongan la reclamación, para que sean transmitidos posteriormente al Ministerio del Interior Británico, y los mismos pueden ser remitidos directamente por parte del individuo que se encuentre detenido, a la siguiente dirección: Equipo de Servicios de Reclamación a la Detención & Escolta, Cumplimiento Forzoso de Inmigración, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon, CR9 3RR  
Correo Electrónico: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

10 En los supuestos en los que los individuos detenidos sean trasladados a un Centro de Inmigración para el Traslado (IRC) o a unas instalaciones de retención a corto plazo, ellos habrán de ser informados de que remitan su formulario por correo postal, depositándolos a su llegada, en uno de los buzones amarillos.

11 Para el caso de que usted ya no continúe detenido(a), o desee presentar una reclamación con confianza, usted podrá presentar su reclamación a través del correo electrónico a:

[DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

Por favor, tenga en cuenta que las respuestas por correo electrónico, no serán remitidas a usted a través de un canal seguro.

12 La presentación de una solicitud no afectará a ninguna decisión relativa a su condición migratoria, ni retrasará la toma de decisión alguna para conceder su admisión, o para trasladarle a usted fuera de las fronteras del Reino Unido.

13 A usted se le alienta a que proporcione un número de teléfono, una dirección postal o de correo electrónico de recepción, a la que pueda ser remitido el resultado de su reclamación, para el caso de que usted haya abandonado el Centro de Detención, o el Reino Unido. Ésto resulta particularmente importante para el caso de que usted se encuentre actualmente detenido en una sala de retención en un puerto de entrada, o un centro de denuncias, ya que puede que usted haya abandonado este lugar, antes de que pueda darse consideración a su reclamación.

#### **Investigación de su reclamación**

14 A usted se le remitirá una carta, a modo de acuse de recibo de su reclamación, para informarle a usted sobre quién será la persona que investigará su reclamación, y cuándo resulta probable, que usted reciba una respuesta.

- 15 Toda reclamación que contenga un alegato de conducta delictiva, será remitida a la Policía y, cuando resulte apropiado, usted puede solicitar el número de referencia de la Policía. Usted tiene la opción de debatir el asunto con la Policía directamente, si usted lo desea, y el personal puede asesorarle a usted, sobre el modo en el que hacerlo.
- 16 Investigar su reclamación puede que requiera que un miembro del personal sea interrogado. Para el caso de que usted albergue motivos de preocupación relativos a este hecho, le rogamos, hable con el Encargado de Cumplimiento Forzoso de Inmigración, con confianza, en el lugar en el que usted se encuentre detenido(a).
- 17 Cuando nosotros le escribamos a usted en relación a su reclamación, nuestras cartas serán remitidas únicamente en idioma inglés. No obstante, usted podrá solicitar al personal del Centro (Cumplimiento Forzoso de Inmigración o suministrador) o a la Junta Independiente de Supervisión, y a los grupos para el bienestar de los individuos detenidos, del lugar en el que usted se encuentre detenido(a), para que le ayuden a traducir ésto para usted.

Las respuestas a las reclamaciones relativas a la asistencia a la salud (Inglaterra) serán provistas tanto en el idioma original como en inglés.

- 18 Nosotros despacharemos su reclamación lo antes posible. Nuestro calendario para hacer ésto, es como sigue:
- a. Si el asunto es sobre el lugar de detención, el servicio de escolta, o la conducta del personal (de carácter menor) - 20 días laborables.
  - b. Si el asunto trata de la conducta del personal, pero es de carácter grave - 12 semanas
  - c. Si el asunto es para otro Departamento del Ministerio del Interior Británico - 20 días laborables. Por favor, tenga en cuenta que la respuesta no será remitida por los Servicios de Detención y Escolta.
  - d. Si el asunto concierne la asistencia a la salud, o a un miembro del personal de asistencia a la salud mientras usted se encuentre detenido(a), usted podrá presentar directamente una reclamación ante el proveedor de asistencia a la salud o (para las instalaciones de detención en Inglaterra) al Servicio de Salud Nacional (NHS) Inglaterra. Para el caso de que usted utilice este formulario o remita por correo postal su reclamación, a través del buzón amarillo para Cumplimiento Forzoso del Ministerio del Interior, su reclamación será remitida al Encargado de Gestión de la Asistencia a la Salud, quien se pondrá en contacto con usted para debatir su reclamación. En Inglaterra, se dará una respuesta a las reclamaciones de asistencia a la salud, por parte del Servicio de Salud Nacional (NHS) Inglaterra - normalmente dentro de los 40 días laborables. Los horarios para dar respuesta a las reclamaciones de asistencia a la salud, en las instalaciones para la detención en Escocia o Irlanda del Norte, están sujetas a los procesos acordados a nivel local. Las reclamaciones sobre la asistencia a la salud, habrán de ser colocadas en un sobre claramente marcado 'reclamación médica'.

Los horarios que figuran más arriba son calculados desde el día en que recibimos y asignamos su reclamación.

- 19 Su reclamación será investigada en detalle, y en la respuesta se explicará qué es lo que hemos descubierto. La misma estará completamente confirmada (ésto ocurrirá si nosotros hemos respaldado su reclamación), confirmada en parte (ésto ocurrirá si hemos respaldado ciertas partes de su reclamación pero no así otras partes) o sin confirmar (ésto ocurrirá si nosotros no hemos respaldado, ninguna parte de su reclamación).

- 20 En determinadas circunstancias, puede que no resulte posible continuar con la tramitación de su reclamación. Por ejemplo, en el supuesto de que usted no preste asistencia o deje de cooperar con cualquier investigación.

### **Junta Independiente de Supervisión (IMB)**

- 21 La Junta Independiente de Supervisión (IMB) es una Organización No Gubernamental (NGO) independiente designada, y los miembros de su Junta resultan responsables de la supervisión de las condiciones en la que se encuentran retenidos los individuos detenidos, el bienestar de los mismos, y la forma en la que opera el Centro de Detención. Para el caso de que usted desee que la Junta Independiente de Supervisión sea notificada de su reclamación, por favor, asegúrese de que usted lo indica así en la Página 7 de este formulario.

### **Defensor del Pueblo**

- 22 Para el caso de que usted no resulte satisfecho con la respuesta proporcionada a su solicitud, entonces usted tiene el derecho de hacer una remisión de su reclamación al Defensor del Pueblo en Prisiones y Libertad Vigilada (PPO) quien resulta independiente del Ministerio del Interior Británico. Los datos de cómo ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo, le serán facilitados usted en su respuesta.
- 23 Por favor, tenga en cuenta que el Defensor del Pueblo no puede investigar asuntos relativos a su condición de inmigración, la decisión para detenerle a usted, ni cualquier decisión para trasladarle a usted fuera de las fronteras del Reino Unido. Asimismo, el Defensor del Pueblo no investigará normalmente las reclamaciones, hasta que las mismas hayan sido antes, objeto de investigación por parte de los Servicios de Detención y Escolta, o nuestros proveedores del servicio.
- 24 Para el caso de que su reclamación verse sobre la asistencia a la salud en Inglaterra y Gales, la misma puede ser presentada directamente por medio del procedimiento de reclamaciones estándar del Servicio Nacional de la Salud (NHS) de Inglaterra, cuyos datos se encuentran disponibles en [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) que incluye información sobre cómo presentar una apelación a través del Servicio Independiente Parlamentario y de la Salud del Defensor del Pueblo (PHSO). No obstante, para el caso de que su reclamación de asistencia a la salud se realice y se remite por correo postal, por medio de un buzón amarillo de reclamaciones, en un Centro de Inmigración para la Retención (IRC) la reclamación será inicialmente procesada de acuerdo con el párrafo 18 de este formulario. La ruta de apelación en estos casos, resulta ser todavía ante el Servicio Parlamentario y de Salud (PHS). No obstante, para el caso de que su reclamación de asistencia a la salud se realice y se remita por correo postal por medio de un buzón amarillo de reclamaciones, en un Centro de Inmigración para la Retención (IRC) la reclamación será inicialmente procesada de acuerdo con el párrafo 18 de este formulario. La ruta de apelación en estos casos, continúa siendo el Servicio Parlamentario y de Salud (PHS)

- 25 Para el caso de que su reclamación verse sobre la asistencia a la salud en un centro de detención en Escocia o en Irlanda del Norte, la ruta de apelación es el Servicio del Defensor Público Escocés (para las instalaciones de detención en Escocia) o el Servicio del Defensor Público de Irlanda del Norte (para las instalaciones de detención en Irlanda del Norte). Los datos sobre cómo elevar su reclamación a una esfera superior, serán provistos en la carta de respuesta del proveedor de asistencia a la salud, responsable de investigar su reclamación inicial.

### **Otros tipos de reclamaciones**

#### **Servicios Nacionales de la Salud (Inglaterra, Escocia e Irlanda del Norte)**

- 26 Para el caso de que su reclamación verse sobre la asistencia a la salud externa que usted haya recibido en unas instalaciones del Servicio Nacional de la Salud (NHS) (Inglaterra, Escocia e Irlanda del Norte) y no durante la detención (por ejemplo en un hospital) usted debería de ponerse en contacto con el proveedor de asistencia a la salud del centro donde haya recibido la asistencia. Para el caso de que su reclamación de asistencia a la salud se realice por correo postal por medio de un buzón amarillo de reclamaciones, en un Centro de Inmigración para la Retención (IRC), la reclamación será remitida en su nombre, al proveedor externo de asistencia a la salud. La ruta de apelación de tales reclamaciones (cuando usted no se encuentre satisfecho con la respuesta) en estos casos, resulta ser el Oficial del Servicio Parlamentario y de Salud (PHSO) (para asistencia a la salud externa en Inglaterra) ante Servicio Público Escocés del Defensor del Pueblo (en Escocia) o ante Servicio Público de Irlanda del Norte del Defensor del Pueblo (en Irlanda del Norte). Los datos de contacto de estos Servicios del Defensor del Pueblo habrán de serle facilitados a usted, por parte de la organización que haya estado encargada de la investigación, y que haya respondido a su reclamación.

### **La Policía**

- 27 Para el caso de que su reclamación verse sobre la conducta de los Agentes de Policía, usted habrá de ponerse en contacto con el Cuerpo de Policía responsable de la localización geográfica del lugar en el que ocurrió el incidente. El sitio web de la Comisión Independiente de la Policía para Reclamaciones proporciona todos los detalles sobre la forma en la que presentar una reclamación. Seleccionando el Cuerpo de Policía apropiado, le llevará a usted directamente al apartado de **reclamaciones** del sitio web del Cuerpo de Policía  
<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

### **Otros Departamentos del Ministerio del Interior Británico**

- 28 Le rogamos tenga en cuenta que si su reclamación es para otro área de negocios del Ministerio del Interior Británico, nosotros nos aseguraremos de que su reclamación sea remitida al departamento relevante para los fines de investigación.

### **Reclamaciones recibidas de menores**

- 29 Nosotros investigaremos todas las reclamaciones presentadas por menores, de una forma tan seria, tal y como se tratase de una reclamación presentada por un adulto. De forma alternativa, los formularios de reclamación para menores están disponibles en todas las instalaciones en las que puede que los menores sean retenidos.

Apellido(s):	Nombre(s) Propio(s):
Fecha de Nacimiento:	Nacionalidad:
Número de Referencia de Base de Datos de Inmigración del Caso (CID):  Número de Referencia del Ministerio del Interior Británico (HO):  Número del Sistema de Información Nacional de Prisiones para la Gestión del Delincuente (NOMIS):	Lugar Actual (nombre del Centro de Inmigración para el Traslado (IRC) o STHF, otro):
Lugar en el que tuvo lugar el incidente al que usted se refiere en su reclamación (Centro de Inmigración para el Traslado (IRC) o STHF, otro):	
Datos de contacto - dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil:	

¿Ha hablado usted previamente a alguien sobre su reclamación?    Sí     No

En caso afirmativo, ¿con quién habló usted?

¿Desea usted que su reclamación sea compartida con la Junta Independiente de Supervisión (IMB). Los datos de esta organización pueden encontrarse en la Página 4 de este formulario.

Sí  No

Si su reclamación trata sobre algún incidente en el que usted sufrió lesiones, el Agente encargado de la investigación, puede que desee examinar sus datos de registro médico. ¿Concede usted permiso para que el Agente encargado de la Investigación tenga acceso a sus datos de registro médico?

Sí  No

le rogamos facilite un número de teléfono/ dirección de remisión/ dirección de correo electrónico, para el caso de que usted anticipe ser puesto(a) en libertad de su detención con anterioridad a recibir una respuesta a su reclamación. Toda respuesta remitida por correo electrónico no será codificada.

Mis datos de envío son .....

**La presentación de una reclamación no afectará a la consideración de su condición migratoria, y no le prevendrá a usted a ser trasladado fuera de las fronteras del Reino Unido, a no ser que se trate de una reclamación por una agresión grave y que implique una investigación policial.**

**La presentación de una reclamación no tendrá influencia relativa a si usted va a ser o no transferido a otro Centro de Inmigración para el Traslado.**

**Los datos de su reclamación y las cosas que a usted le gustaría que se hiciesen en relación a la misma:**

(Continúa en una hora separada si resulta necesario)

**Firma:**

**Fecha**

**COLOQUE EL FORMULARIO CUMPLIMENTADO EN EL BUZÓN AMARILLO DE RECLAMACIONES DEL CUMPLIMIENTO FORZOSO DE INMIGRACIÓN**



