



Ministerio del Interior  
Británico

ANEXO C  
ABRIL 2023

# **APLICACIÓN DE INMIGRACIÓN**

## **PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN**

## **Por favor, lea estas notas antes de que usted cumplimente un formulario de reclamación.**

1. La Aplicación de Inmigración está comprometida a proporcionar un servicios profesional, justo, eficiente, atento y útil, y espera una compromiso similar de sus proveedores. La definición de reclamación es la de *“cualquier expresión de insatisfacción sobre el servicios que nosotros prestamos, o sobre la conducta profesional de nuestro personal y contratistas.”*

2. Este formulario es para reclamaciones dentro del complejo de inmigración para la expulsión, incluyendo el período de escolta. Una guía separada cubre los procedimientos más amplios de gestión de reclamaciones del Ministerio del Interior Británico (Visados e Inmigración del Reino Unido, Ejecución 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 reclamación son presentadas por las personas que se encuentran en el complejo de detención, pero también pueden ser presentadas por otros individuos o grupos en su nombre.

4. Su reclamación debería de ser presentada dentro del plazo de tres meses desde la fecha en la que ocurrió el incidente [12 meses para el caso de una reclamación sobre la asistencia a la salud en Inglaterra]. Las reclamaciones recibidas fuera de ese plazo puede que no sean aceptadas, a menos que existan circunstancias excepcionales.

5. Los formularios de reclamación y las notas de orientación están disponibles en una gama de idiomas para prestarle a usted ayuda, pero si su reclamación está escrita en un idioma distinto al inglés, será necesario que la misma sea traducida. Ésto puede resultar en que nos lleve más tiempo proporcionarle a usted una respuesta.

6. Por favor, facilite tantos detalles como le resulte posible sobre su reclamación. Nosotros nos pondremos en contacto con usted, para el caso de que requiramos más información.

7. Para el caso de que usted se encuentre todavía detenido(a), tanto el Ministerio de Interior Británico, como el personal del proveedor estarán disponibles para ayudarle a usted a cumplimentar el formulario.

8. Usted debería de proporcionar datos de las personas que vieron el incidente sobre el que usted presenta una reclamación, o que estaban con usted en el momento del incidente. Una vez que usted haya cumplimentado el formulario, fírmelo y féchelo, y colóquelo en el buzón de reclamaciones de color amarillo, cerrado con llave, de Aplicación de Inmigración del Ministerio del Interior. Los buzones de reclamaciones están situados en todos los centros de inmigración para la expulsión, instalaciones de detención de corto plazo, y salas de detención. Los buzones se abren una vez al día. Los formularios de reclamación cumplimentados durante un desplazamiento escoltado, pueden ser entregados al personal, quienes lo remitirán al Ministerio del Interior Británico. En los supuestos de que individuos detenidos sean trasladados a un centro de Inmigración para la Expulsión (IRC) o a una instalación de detención a corto plazo, ellos deberían de ser informados de remitir por correo su formulario, utilizando uno de los buzones de reclamación de color amarillos a su llegada.

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

Asimismo, usted puede remitir el formulario directamente a la siguiente dirección:  
Equipo de Reclamaciones del Servicio de Detención [*Detention Services Complaint Team*]  
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR  
Correo Electrónico: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

9. Presentar una reclamación no afectará ninguna decisión relativa a su condición migratoria, ni retrasará ninguna decisión para, o bien concederle a usted el derecho a ser admitido(a), o para expulsarle a usted del Reino Unido.

### **Investigar su reclamación**

10. Una carta le será remitida a usted, para dar acuse de recibo a su reclamación, para informarle a usted de quién investigará su reclamación, y cuándo resulta probable que usted reciba una respuesta.

11. Toda reclamación en la que se haga una acusación de comportamiento delictivo, será remitida a la Policía, y en los casos en los que resulte apropiado, usted puede solicitar el número de referencia de la Policía. Resulta la elección de usted, si quiere decírselo a la Policía usted mismo(a), y el personal puede prestarle ayuda a usted para hacerlo así.

12. Para investigar su reclamación, puede que resulte necesario que usted sea interrogado(a). Si a usted le preocupa esto, entonces le rogamos hable con el director de Aplicación de Inmigración del lugar en el que se encuentre usted detenido(a).

13. Cuando nosotros le escribamos a usted sobre su reclamación, nuestras cartas serán facilitadas únicamente en inglés. Usted puede pedirle al personal o a la Junta Independiente de Supervisión y a los grupos para el bienestar, que le ayuden a traducirla 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.

14. Nosotros trataremos su reclamación lo más rápido que posiblemente podamos.

- a. Si el asunto trata de un proveedor de servicios o la conducta del personal (de menor naturaleza) - 20 días laborables.
- b. Si el asunto trata de la conducta del personal, pero es de naturaleza grave - 12 semanas.
- c. Si el asunto es para otra parte del Ministerio del Interior Británico - 20 días laborables. Le rogamos tenga en cuenta que la respuesta será asignada al equipo relevante, y usted no será contactado(a) por el Equipo de Reclamaciones de los Servicios de Detención.
- d. Si el asunto trata de la asistencia a la salud, o de un miembro del personal de asistencia a la salud mientras usted se encuentra detenido(a), usted podrá presentar directamente su reclamación ante el proveedor de asistencia a la salud o (en el caso de instalaciones de detención en Inglaterra) ante el Sistema Nacional de Salud (NHS) Inglaterra. Para el caso de que usted utilice ese formulario, y remita por correo su reclamación por medio del buzón de reclamaciones de color amarillo de la Aplicación de Inmigración del Ministerio del Interior Británico, su reclamación será trasladada al gerente de la asistencia a la salud, quien se pondrá en contacto con usted para debatir su reclamación. Las reclamaciones a la asistencia a la salud en Inglaterra, serán objeto de respuesta por parte del Sistema Nacional de Salud (NHS) Inglaterra - normalmente dentro de 40 días laborables. Los calendarios para responder a las reclamaciones de asistencia a la salud en las instalaciones de detención en Escocia o Irlanda del Norte, están sujetos a la aprobación de procesos a nivel local. Las reclamaciones sobre la asistencia a la salud, habrán de ser colocadas en un sobre claramente marcado 'reclamación médica'.

Los calendarios que figuran más arriba se computan desde el día en el que recibamos su reclamación.

15. Su reclamación será objeto de una exhaustiva investigación, y la respuesta explicará lo que nosotros hicimos. El resultado será corroborado (nosotros hemos admitido su reclamación), parcialmente corroborado (hemos admitido ciertas partes de su reclamación) o no ha sido corroborado (no hemos admitido ninguna parte de su reclamación).

16. En determinadas circunstancias, puede que no resulte posible que su reclamación progrese. Por ejemplo, si usted deja de prestar asistencia o cooperar con toda investigación.

## **17. Rutas de apelación**

Si su reclamación fue asignada como una **entrega de servicios o una reclamación por mala conducta de carácter leve**;

Para el caso de que usted no se encuentre satisfecho con la respuesta proporcionada a su reclamación, entonces a usted le asiste el derecho de remitir su reclamación al Examinador de Reclamaciones Independiente (IEC) quien resulta independiente del Ministerio del Interior Británico. Los datos sobre cómo ponerse en contacto con el Examinador de Reclamaciones Independiente (IEC) serán proporcionados en su respuesta. El Examinador de Reclamaciones Independiente (IEC) no puede tratar ninguna reclamación relativa a su condición de inmigración, incluyendo toda detención para expulsarle a usted del Reino Unido, ni tampoco el Examinador de Reclamaciones Independiente (IEC) trata de reclamaciones sobre la asistencia a la salud. Las reclamaciones de terceros que sean interpuestas en su nombre serán objeto de consideración, siempre que usted haya facilitado su consentimiento escrito. El Examinador de Reclamaciones Independiente (IEC) no aceptará la investigación de una reclamación, hasta que la misma no haya sido investigada exhaustivamente bajo el proceso de reclamaciones establecido en esta guía.

Si su reclamación fue asignada a la Unidad de Estándares Profesionales del Ministerio del Interior Británico como una **reclamación por mala conducta de carácter grave**;

Para el caso de que usted no se sienta satisfecho(a) con la respuesta proporcionada a su reclamación por mala conducta de carácter grave, entonces a usted le asiste el derecho a remitir su reclamación al Defensor de Prisiones y de Libertad Vigilada (PPO), quien resulta independiente del Ministerio del Interior Británico. Los detalles de cómo ponerse en contacto con el Defensor serán provistos con su respuesta. El Defensor no puede investigar los asuntos relativos a su condición de inmigración, la decisión de detenerle, o cualquier decisión para expulsarle a usted del Reino Unido. El Defensor de Prisiones y de Libertad Vigilada (PPO) no aceptará una reclamación para su investigación, hasta que la misma haya sido objeto de una investigación exhaustiva en virtud del proceso de reclamaciones establecido en esta guía.

Si su reclamación fue una **reclamación contra la Asistencia a la Salud**;

Si su reclamación versa sobre la asistencia a la salud en Inglaterra, la misma puede ser elevada directamente por medio del procedimiento estándar para reclamaciones del Sistema Nacional de Salud (NHS) 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 Defensor Independiente Parlamentario y del Servicio a la Salud (PHSO). Si su reclamación versa sobre la provisión de asistencia a la salud en una instalación de detención en Escocia o Irlanda del Norte, la ruta de apelación es a través del Defensor Escocés de Servicios Públicos (para instalaciones de detención en Escocia) o al Defensor del Irlanda del Norte de Servicios Públicos (para instalaciones de detención en Irlanda del Norte). Los detalles sobre cómo elevar a un superior su reclamación, serán proporcionados en la carta de respuesta del proveedor de asistencia a la salud que resulte responsable de investigar su reclamación inicial.

## **18. Otros tipos de reclamaciones**

Servicios Nacional de Salud (Inglaterra, Escocia e Irlanda del Norte);

Si su reclamación versa sobre tratamiento médico externo que usted haya recibido en una instalación del Servicio Nacional de Salud (Inglaterra, Escocia e Irlanda del Norte) y no durante la detención (por ejemplo, en un hospital) usted habrá de ponerse en contacto con el Proveedor de Asistencia a la Salud de la instalación a la que usted asistió. Si usted coloca tal reclamación en el buzón de reclamaciones de color amarillo de la Aplicación de Inmigración del Ministerio del Interior Británico en un Centro de Inmigración para la Expulsión (IRC), la misma será remitida en su nombre, al proveedor externo relevante de asistencia a la salud. La elevación a un superior de tales reclamaciones (cuando usted no se encuentre satisfecho(a) con la respuesta) se realizan al Defensor Parlamentario y de Servicios de la Salud (para la asistencia a la salud externa en Inglaterra) o al Defensor Escocés de Servicios Públicos (para Escocia) o el Defensor de Irlanda del Norte de Servicios Públicos (para Irlanda del Norte). Los datos de contacto para estos Defensores habrán de serle provistos a usted, por parte de la organización que ha investigado y respondido a su reclamación.

La Policía;

Si su reclamación es relativa a la conducta de los Agentes de Policía, usted habrá de ponerse en contacto con el cuerpo de policía responsable del lugar geográfico en el que el incidente tuvo lugar. El sitio web del Comité Independiente de la Policía para Reclamaciones, proporciona detalles de cómo presentar una reclamación. Seleccionando el cuerpo de Policía apropiado le llevará a usted directamente al apartado de reclamaciones del sitio web del cuerpo <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/makecomplaint>

Otras partes del Ministerio del Interior Británico;

Por favor tenga en cuenta que si su reclamación es relativa a otra área de negocios del Ministerio del Interior Británico, nosotros nos aseguraremos que su reclamación es remitida al departamento relevante para que la investiguen.

### 19. Reclamaciones de menores

Nosotros investigaremos todas las reclamaciones presentadas por menores, de forma tan formalmente como lo haríamos con una reclamación presentada por un adulto. De forma alternativa, los formularios de reclamación están disponibles para los menores en todas las instalaciones en la que los menores puede que estén detenidos. Un miembro del personal puede ayudar a los menores a redactar la reclamación.

Apellido(s):	Nombre(s) Propio(s):
Fecha de Nacimiento:	Nacionalidad:
Número de Referencia CID: Número de Referencia HO: Número NOMIS:	Lugar Actual (Nombre del Centro de Inmigración para la Expulsión (IRC) o STHF, otro):
Lugar en el que ocurrió el incidente al que usted se refiere (Centro de Inmigración para la Expulsión (IRC), STHF, otro):	
Datos de contacto: Por favor, proporcione un número de teléfono y una dirección de correo electrónico, de modo que usted pueda ser contactado, si ya ha abandonado la detención, antes de recibir una respuesta a su reclamación.	

La Junta Independiente de Supervisión (IMB) es una Organización No Gubernamental nombrada de forma independiente. Sus miembros resultan responsables de supervisar las condiciones en las que se encuentran los individuos detenidos, su bienestar, y la forma en la que opera el complejo de detención.

¿Desea usted que su reclamación sea compartida con la Junta Independiente de Supervisión (IMB)?

Sí  No

¿Es ésta una reclamación sobre el servicio de asistencia a la salud o el personal?

Sí  No

Si su reclamación versa sobre un incidente en el que usted sufrió lesiones, el Agente Investigador puede que desee examinar sus datos de registro médicos. ¿Presta usted su consentimiento para que el Agente Investigador tenga acceso a sus datos de registro médicos?

Sí  No

**Presentar una reclamación no afectará a la consideración de su condición migratoria, y no le prevendrá de ser expulsado(a) del Reino Unido, a menos que se trate de una reclamación relativa a una agresión grave, y suponga una investigación policial. Presentar una reclamación no influenciará el hecho de si usted será transferido(a) a otro centro de inmigración para la expulsión.**

**Detalles de su reclamación:**

**Firma:**

**Fecha:**

