

**Autoridad de Asesoramiento Migratorio
(IAA)**

**Formulario de queja (Complaint Form)**

**Queja acerca de un Asesor de Inmigración (Immigration Adviser)**

**Formulario de queja**

Acerca de usted

1. **Sus datos (persona que rellena el formulario)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre |  |
| Dirección |  |
| Dirección de correo electrónico |  |
| Número/s de teléfono |  |

1. **¿Está planteando la queja en nombre de otra persona?**

*Sí No*

 Si la respuesta es sí, vaya al apartado 2.1

 Si la respuesta es no, vaya al apartado 3

* 1. **Estoy planteando la queja en nombre de:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre |  |
| Dirección |  |
| Dirección de correo electrónico |  |
| Número/s de teléfono |  |

Acerca de su Asesor de Inmigración

1. **Datos de la organización/asesor del que se está quejando:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Asesor |  |
| Nombre de la organización |  |
| Número de referencia IAA (si es aplicable) |  |
| Dirección (incluyendo el código postal) |  |
| Dirección de correo electrónico |  |
| Número/s de teléfono |  |

1. **Descripción de su queja (incluya, por favor, toda la información que sea posible):**
2. **¿Cómo le gustaría ver resuelta su queja?**

Por favor, marque las opciones que correspondan y agregue cualquier otro dato adicional a continuación:

* Devolución de Documentos
* Reembolso

*En relación con los reembolsos, tenga en cuenta, por favor, que la IAA solo tiene poder regulador para recomendar que un asesor otorgue un reembolso. La IAA no puede obligar a un asesor a realizar un reembolso.*

* Mejora del Servicio
* Disculpa
* Otros

|  |
| --- |
|  |

1. **¿Ha planteado ya una queja al asesor/organización?**

*Sí No*

Si la respuesta es sí, ¿cuál ha sido el resultado?

Consentimiento y divulgación

1. **Divulgación del nombre del cliente**

La IAA atiende todas las quejas que recibe. Ahora bien, su queja podrá verse afectada si no podemos divulgar la identidad del reclamante. Esto puede significar que la IAA no pueda investigar su queja.

***Otorgo mi permiso a la IAA para divulgar mi nombre/el nombre de la persona en cuyo nombre presento la queja, al asesor/organización objeto de la queja o a su organismo regulador (por favor, marque la casilla)***

*Sí No*

1. **Consentimiento para compartir el formulario de queja con el asesor/organización**

La IAA desea además contar con su permiso para pasar este formulario de queja completo al asesor/organización (o a su organismo regulador, cuando sea aplicable) con el fin de garantizar que puedan comprender completamente su queja.

***Otorgo mi permiso a la IAA para divulgar el formulario completo de mi queja al asesor objeto de la queja o bien, a su organismo regulador (por favor, marque la casilla)***

 *Sí No*

1. **¿Por favor, díganos cómo se enteró de la existencia de la IAA?** (para fines de seguimiento interno)

Amigo(a)/Familiar

Ministerio del Interior (Home Office)

Internet

Asesor(a) de IAA

Asesoría del cambio (CAB)

Diputado(a) (MP)

Grupo de su Comunidad

Defensor Legal del Pueblo

Sociedad de Derecho/Empresa de Asesoría de Riesgos (SRA)

Abogado

Otros

Cómo presentar su queja

Existen tres maneras para hacer llegar su Formulario de queja a la IAA:

1. En el portal web de la IAA en [Portal de quejas de la IAA (IAA Complaints Portal)](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints)

*Es el método preferido para garantizar que su queja se registre oportunamente y sea atendida según nuestras directrices establecidas*

1. Email a complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk
2. Por correo a:

 Autoridad de Asesoramiento Migratorio (IAA)

 Equipo de Quejas (Complaints Team)PO Box 567DartfordDA1 9WX