



El Programa de Reclamaciones ante la Oficina
del Comisionado para Servicios de Inmigración

Formulario de reclamación

www.oisc.gov.uk

Controlando a la asesoría de inmigración



Sobre quién se pueden presentar reclamaciones

Puede reclamar ante la Oficina del Comisionado para Servicios de Inmigración (OISC) si cree que su asesor de inmigración le ha asesorado de forma inadecuada o ha prestado servicios de baja calidad. Se pueden formular reclamaciones sobre cualquier asesor o abogado de instancias inferiores (*"solicitor"*) o superiores (*"barrister"*), aun si no entró en contacto con el mismo a través de la OISC. Nuestro objetivo es que todos los asesores proporcionen un asesoramiento de alta calidad y atendemos con formalidad todas las reclamaciones que se nos presentan.

Sobre qué se pueden presentar reclamaciones

Es posible presentar reclamaciones sobre cualquier problema de inmigración que haya tenido con su asesor o abogado de inmigración, por ejemplo:

- asesoramiento o servicios de baja calidad
- no haberse atendido a las instrucciones adecuadas
- haber creado falsas expectativas de éxito
- haber cobrado honorarios poco razonables o haber cobrado un trabajo que no se realizó
- haber pedido a sus clientes que realicen afirmaciones falsas o que induzcan a engaño
- no haber cumplido fechas límite o no haber comparecido ante un tribunal.

Podemos recurrir a los servicios de un intérprete para recabar los detalles de su reclamación si así lo desea.

¿Por qué debería presentar su reclamación?

- Es una oportunidad para que haga llegar a la OISC su opinión sobre la persona que le brindó asesoramiento o le representó.
- Gracias a su reclamación, quizás pueda evitar que dicho asesor brinde un servicio de baja calidad similar a otras personas.
- Su reclamación puede ayudarnos a mejorar el asesoramiento en este ámbito al identificar al personal que requiere una formación adicional para perfeccionar su asesoramiento y servicios.

Qué haremos con su reclamación

Estudiaremos su reclamación e investigaremos los aspectos que plantea. Normalmente este proceso tarda unos seis meses, durante los cuales quizás sea necesario volver a entrar en contacto con Ud. para obtener más información. Cuando haya concluido nuestra investigación, les haremos saber nuestra decisión a Ud. y a su asesor e indicaremos si creemos que su reclamación tiene fundamento y qué acciones emprenderemos en consecuencia.

Si su reclamación es sobre un abogado de instancias inferiores (*"solicitor"*) o superiores (*"barrister"*), probablemente transmitiremos la reclamación a otro organismo regulador que tenga responsabilidad sobre dichos asesores.

Posibles resultados de su reclamación

Podemos adoptar medidas contra su asesor para impedir que otros reciban asesoramiento y/o servicios de baja calidad.

Asuntos en los que no podemos prestar ayuda

- Acelerar su solicitud de inmigración
- Una reclamación sujeta a una acción jurídica en curso
- Una reclamación contra una persona que ostenta un cargo al servicio de la Corona mientras trabaje en esa capacidad
- Una reclamación relacionada con un asunto que tuvo lugar hace más de seis meses (esta decisión es de carácter discrecional)
- Reembolsos y compensaciones
- Reclamaciones contra el personal de Immigration and Nationality Directorate (Dirección General de Inmigración y Nacionalidad, o IND).

Cómo presentar una reclamación

Puede presentar una reclamación rellenando este formulario y remitiéndolo a:

The Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor, Counting House
53 Tooley Street
London SE1 2QN

Le enviaremos un acuse de recibo y estudiaremos todas las reclamaciones que se nos presenten.

b) la dirección de la persona en nombre de la cual está presentando la reclamación:

Código postal

c) el número de teléfono de la persona en nombre de la cual está presentando la reclamación

d) la dirección de correo electrónico de la persona en nombre de la cual está presentando la reclamación

e) su vínculo con la persona en nombre de la cual está presentando la reclamación

6. Nombre del asesor o abogado sobre el que desea hacer una reclamación

7. Nombre de la organización para la que trabaja el asesor o abogado (cuando proceda)

8. Dirección del asesor o abogado, o dirección de la organización para la que trabaja

Código postal

9. Número de teléfono del asesor o abogado, o número de teléfono de la organización para la que trabaja

10. Fecha del primer contacto que tuvo con el asesor o abogado:

11. Especifique los detalles de su reclamación, incluyendo la siguiente información:

¿Cuándo conoció al asesor o abogado contra quien presenta esta reclamación?

¿Cómo se enteró de su existencia?

¿Ud. qué le pidió que hiciera?

¿Qué es exactamente lo que cree que el asesor ha hecho mal?

¿Puede recordar las fechas de reuniones o llamadas telefónicas que tuvo con el asesor?

¿Le pagó al asesor o abogado?

Si la respuesta es afirmativa, detalle los pagos realizados

¿Recibió alguna carta o recibo del asesor o abogado?

Si la respuesta es afirmativa, envíelos con este formulario

¿Presentó su reclamación ante el asesor antes de contactar con la OISC?
Si la respuesta es afirmativa, ¿cuál fue el resultado?

Indíquenos cualquier otra cosa que considere que pueda ser relevante para su reclamación. Puede continuar en otra página si es necesario

12. Por favor resuma cómo desea que se resuelva su reclamación

Estudiaremos todas las reclamaciones que recibamos. Sin embargo, su caso se puede ver perjudicado si no podemos mencionar su identidad o la de la persona en nombre de la cual realiza la reclamación.

Autorizo a la OISC a mencionar mi nombre o el nombre de la persona en nombre de la cual realizo la reclamación si lo estima necesario. (Marque la casilla).

Sí No

13. Firma

14. Fecha

15. ¿Cómo se enteró de la existencia de la OISC? (Esta información sólo se utilizará a efectos internos)

16. Por favor indique debajo si necesitará de un intérprete para que la OISC pueda conversar con Ud. sobre esta reclamación. En caso afirmativo, indique el idioma y/o dialecto que deberá hablar el intérprete

www.oisc.gov.uk
Tel: 0845 000 046
Febrero de 2007

