

IAS (IMMIGRATION ADVISORY SERVICE)
AGORA

1. EL PROYECTO

La Organización: IAS.

IAS es una organización caritativa registrada (nº de registro de organización caritativa: 1033192, nº de registro de compañía: 2823970) que proporciona asesoría legal y servicios de representación a inmigrantes y solicitantes de asilo gratis para aquellos que son elegibles. IAS fue creada en 1993 a partir del antiguo Servicio Asesor de Inmigración del Reino Unido (UKIAS: United Kingdom Immigrants Advisory Service, establecido en 1970) como organización independiente con fondos públicos según el Acto de Inmigración de 1971 para proporcionar asesoría legal y representación a las personas con derecho de apelación contra la denegación de sus solicitudes. Junto con UKIAS, IAS tiene pues más de 35 años de experiencia ayudando a aquellos que se enfrentan a dificultades relacionadas con la inmigración y el asilo. IASUK tiene oficinas por todo el Reino Unido, así como en Sylhet (Bangladesh) y Lahore (Pakistan). La Unidad Central de Caridad de la Comisión de Caridad visitó IAS en Octubre de 2004 e hizo los siguientes comentarios:

“Nuestra impresión general es que la caridad ha probado que puede responder bien en un ambiente caracterizado por sus rápidos cambios. El IAS parece centrarse en las áreas en que son expertos y en un ambiente competitivo, deja clara cual es su misión y en que se diferencia de los proveedores de servicios comerciales. La caridad es su elemento principal y evidentemente se esfuerzan por hacerla accesible a sus usuarios”.

“Hemos tenido la impresión de que poseen un Consejo de Administración activo y efectivo y una apropiada delineación de los papeles entre los miembros del Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo”.

“Las implicaciones del cambio en las disposiciones de los fondos han sido significativas para IAS. Sin embargo, se ha progresado mucho en el cambio de la cultura interna, así como en su respuesta a la creciente competencia en la provisión de servicios. El IAS tiene claras las características que lo distinguen (tales como la experiencia desarrollada durante un largo período) y aprovecha las oportunidades de abrirse un hueco en el mercado (ej. a través de la expansión en áreas donde los servicios comerciales ha desaparecido)”.

“La institución trata activamente de hacer que sus publicaciones sean accesibles a sus clientes, incluyendo el use de videos en varias lenguas y manteniendo su sitio web simple para permitir a la gente descargar información con tecnología poco avanzada. Está claro que el IAS se distingue notablemente a otras organizaciones de caridad en su progreso hacia la un alto estándar de buena práctica según el Estudio Regulator RSB sobre Transparencia y Contabilidad”.

El IAS es una compañía limitada con un Consejo de Administración de 16 miembros que son voluntarios y responsables el plan estratégico de la organización. El funcionamiento diario de la organización se delega en el Ejecutivo Principal y los encargados. El Equipo de Altos Cargos Ejecutivos (los tres Directores Generales y Jefes de Departamento) se reúne mensualmente para discutir asuntos de gestión y asesoría al Ejecutivo Principal. Diariamente, los Directores Regionales y Jefes de Departamento toman decisiones de política general y planes de la organización. La cohesión y la consulta se mantienen mediante reuniones cuatrimestrales de revisión de la Gestión Regional entre la Gestión Regional y la Oficina Central, encuentros bianuales de la Gestión General, la conferencia anual para todo el personal, frecuentes visitas a todas las oficinas de IAS por parte del Ejecutivo Principal y otro altos cargos y una intranet para correos electrónicos internos que conectan a todo el personal.

El proyecto:

Objetivos:

Objetivos Generales:

- 1.-Proporcionar asesoría legal y servicios de representación a inmigrantes y solicitantes de asilo gratis para aquellos que son elegibles.
- 2.- Proporcionar asesoría legal y representación a las personas con derecho de apelación contra la denegación de sus solicitudes.
- 3.-Ayudar a aquellos que se enfrentan a dificultades relacionadas con la inmigración y el asilo.

Objetivos Específicos para el plan 2004/2005:

- 1.-Asegurar que los criterios de actuación de los contratos de la Comisión de Servicio Legal se cumplen, en particular las horas totales de trabajo en casos para cada oficina considerando las limitaciones de tiempo para cada caso individual.
- 2.-Llevar a cabo la evaluación de un servicio de caso piloto en las oficinas Birmingham y Leicester para un servicio de pago, con una base de recuperación de costes para los clientes que no satisfagan el test de recursos para recibir fondos estatales. El proyecto piloto comenzó en marzo de 2004. La evaluación será la base para determinar si—y llegado el caso—cómo expandir el servicio a otras oficinas del Reino Unido.
- 3.-Completar la revisión de objetos de aplicación de la caridad, en consulta con los comisionados de Caridad, actualizando el memorándum y los artículos de la asociación de caridad, y estableciendo una compañía subsidiaria par alas actividades comerciales.
- 4.-Incrementar la accesibilidad de la caridad a clientes potenciales creando un centro nacional de llamadas y estableciendo relaciones más estrechas y colaboraciones de

fondos con la comunidad y otras organizaciones cuyos clientes necesiten los servicios de caridad.

5.-Asegurar la acreditación para abril de 2005 de todos los trabajadores en unible adecuado para asegurar que la caridad tiene recursos de personal adecuados para llevar a cabo contratos de LSC.

6.- Desarrollar, en primer lugar sobre una base financiera, colaboraciones y cuando sea apropiado, oficinas en otros países, para satisfacer las necesidades de la gente que desea venir al Reino Unido y que necesitan ayuda con su solicitud inicial, o asesoramiento respecto a sus derechos de apelación y representación. Las colaboraciones que se están negociando incluyen:

a.- Trabajar en Pakistán con una compañía líder que desarrolla un servicio de visa asistido por mensajero para la Alta Comisión del RU. Se prevee que la caridad opere un servicio piloto en Lahore e Islamabad aconsejando a la gente en relación con sus derechos de apelación si se deniegan sus solicitudes.

b.-Una colaboración con una organización voluntaria en Mirpur, Pakistán.

7.-Desarrollar y mejorar la operatividad, el personal y las políticas y procedimientos financieros apropiados para una organización diversificada que proporciona asesoramiento legal complejo por todo el RU, y cada vez más, en el extranjero.

8.-Desarrollar un programa de bonificación laboral y revisión de estructuras salariales para mejorar la permanencia del personal.

Actividades:

Las áreas en que trabajan:

Asesoría: a través del correo electrónico u ordinario, consultas telefónicas a sus oficinas, o –en caso de emergencia—a través de su línea de ayuda 24 horas.

Representación en audiencias de apelación a jueces de inmigración: en todas las oficinas para las personas que tiene derecho de apelación contra negativa.

Solicitudes de apelación al Tribunal de Apelaciones de Inmigración: en la Unidad de Tribunales de la Oficina Central de IAS en Londres (parte del Departamento de Apelaciones Superiores, Investigación e Información).

Solicitudes de revisión judicial y apelación al Tribunal Supremo (tales como el Tribunal de Apelación): en la Unidad de Tribunales de la Oficina Central de IAS en Londres (parte del Departamento de Apelaciones Superiores, Investigación e Información).

Unidad de Investigación:

IAS se complace en ofrecer paquetes reinformación sobre países a profesionales. El servicio se ofrece por un precio fijo que los profesionales podrán recuperar de la Comisión de Servicios Legales como desembolso. El material de los paquetes de información es proporcionado por los investigadores de IAS e incluye:

- a.- Fuentes a las que se recurre con frecuencia en las audiencias de apelación de asilo (tales como informes del Ministerio del Interior del país de origen, el departamento de Estado de los EEUU, el Comité de Inmigración y Refugiados de Canadá, amnistía Internacional, Vigilancia de los Derechos Humanos, Freedom House, Internacional Crisis Group, UNHCR, etc).
- b.- Fuentes actualizadas de las noticias locales y nacionales de servicios de suscripción a los que tienen acceso los investigadores de IAS.
- c.- Casos relevantes designados por AIT como guías de casos legales actuales de países.

Alabanzas del Servicio de Investigación de IAS:

“la investigación específica de caso que he recibido de IAS ha sido de excelente calidad. El análisis de evidencia objetiva disponible permite que el material esencial sea comprendido con claridad y el diseño del paquete proporciona el material en un formato listo para ser presentado a juicio. El conocimiento y la experiencia del personal de investigación de IAS ha beneficiado a mis clientes de manera significativa”.

William Frain-Bell, Abogado Defensor (Scotland).

La Unidad de investigación también produce una serie de publicaciones que incluye el Directorio de las Condiciones de Detención a que se hace referencia a continuación:

“El Directorio de las Condiciones de Detención no tiene precio al proporcionar en una sola publicación, observaciones detalladas referentes a las condiciones de detención en países de los que vemos que mucha gente pide protección. Es una publicación compilada con escrupulosa atención a los principios de objetividad y claridad”.

Gail Elliman, Juez de Inmigración

Publicaciones Disponibles en Red:

Immigration Law Update, Digest and Index

Publicaciones legales regulares de IAS a las que se suscriben todos los miembros del Tribunal de Asilo e Inmigración (AIT).

Directory of Detention Conditions

Informe detallado de las condiciones de detención que incluye cuarteles de la policía, centros de detención e instalaciones para los detenidos en espera de juicio. Los países

examinados incluyen algeria, Burma, La República Democrática del Congo, y Zimbawe.

IAS Bulletin

El boletín de IAS es el modo más eficiente en términos de tiempo y efectividad para los que trabajan con inmigrantes y solicitantes de asilo para mantenerse al tanto de los últimos desarrollos de éste área legal tan cambiante.

Conditions in Detention Directory of Experts

Colección de información de expertos en el terreno sobre instalaciones de detención en varios países de todo el mundo.

Home Office Country Information Analysis

IAS ha llevado a cabo detalladas investigaciones de los informes de Ministerios del Interior de países buscando exactitud, selección y objetividad.

Country Guideline Cases: Benign and Practical? (February 2005)

Un análisis crítico detallado del sistema de caso de la Guía de Países de IAT.

Formación:

IAS proporciona una amplia oferta de cursos de calidad para cualquiera que desee adquirir una formación profesional en derecho de asilo e inmigración. TSe ofrecen cursos para aquellos que buscan tanto conocimientos básicos de los principales marcos y conceptos legales, como cursos de cinco días que están diseñados para preparar candidatos para el proceso de acreditación y exámenes de los Niveles 1 y 2 de LSC. Su amplia experiencia de campo hace que su grupo de expertos revisen y

actualicen los cursos regularmente, asegurando que se incorpora retroalimentación a los programas para que sean comprensibles y accesibles.

Detalles de los cursos:

a) De Acreditación.

-Introducción a la Ley de Inmigración y Asilo.

-Nivel 1 de Acreditación para LSC.

-Nivel 2 de Acreditación para LSC.

b) Temas Especiales:

-Credibilidad de la Ley de Asilo.

-Nuevas Peticiones de Asilo.

Cursos a distancia:

Proporcionan formación a distancia sobre ley de asilo e inmigración para empresas y organizaciones. También pueden enviar los cursos existentes o desarrollar cursos para cubrir necesidades específicas. Se proporcionan materiales comprensibles. Por ejemplo, en el pasado se ofrecían cursos en permiso de trabajo y aplicaciones empresariales, revisión de la acreditación de LSC y de presentación de apelación de asilo e inmigración.

Formación en Escocia:

La oficina de Glasgow ofrece ahora formación en derecho de inmigración y asilo con los siguientes cursos:

-Ley básica de asilo: política y práctica.

-Trabajo con menores no acompañados.

-Detención y fianza.

-formación en el Nivel 1 de OISC.

Trabajan con una serie de organizaciones académicas, estatutarias y voluntarias y ofrecen días abiertos al público en los que cualquiera puede asistir a un repaso básico del proceso de inmigración y asilo y discutir asuntos relacionados. También ofrecen ayuda a:

- Investigación.
- Mentores
- Formación a medida para satisfacer las necesidades del cliente.

Otras actividades:

IAS también ofrece resúmenes de sus servicios en varios idiomas (urdu, árabe, pashtu, ruso, portugués y turco) a través de su página web. De igual modo, facilitan descargas de documentos informativos sobre legislación referente a:

Temas generales:

- Comprensión de la Ley de Inmigración.
- Fuentes de información.
- Cómo rellenar una solicitud de entrada.
- Cómo rellenar una solicitud dentro del país.
- Apelaciones contra denegación.
- Terminología y definiciones.
- Ley Europea y Solicitudes.

Categorías Específicas de Inmigración.

- Familia-matrimonios
- Familia-parejas.
- Familia: matrimonio en el RU.
- Familia: niños.

- Familia: otros parientes.
- Trabajo: Au-pair.
- Trabajo: Trabajadores inmigrantes altamente cualificados.
- Trabajo: ancestros en el RU.
- Trabajo: permisos de trabajo.
- Trabajo: escritores, compositores y artistas.
- Trabajo: comenzar un negocio.
- Trabajo: vacaciones.
- Trabajo: sacerdotes.
- Inmigración general: estudiantes.
- Inmigración general: visitas.
- Inmigración general: retorno de residentes.
- Inmigración general: detención y fianzas.
- Nacionalidad: naturalización y registro.
- Nacionalidad: certificado.
- Asilo.

También disponen de cuestionarios de satisfacción para los clientes y de formularios para descargar de la red a través de los cuales hacer donaciones e incluyen enlaces a páginas con noticias relacionadas con la inmigración y el asilo. Esas noticias, pueden también recibirse por correo electrónico registrándose en la lista de correo de IAS.

En su página web, incluyen el Informe Anual 2003-2004 del consejo de dirección, donde principalmente se centran en asuntos presupuestarios y se proponen los objetivos a seguir en el próximo período. Para dar mayor transparencia a su gestión de los fondos, someten este informe a una evaluación por parte de una agencia externa, cuyo informe también ofrecen al público en su página web.

Resultados:

IAS cumple totalmente los estándares de calidad de la Comisión de Servicios Legales (posee el distintivo de calidad de los Especialistas en Servicio Legal Comunitario). Esto incluye inspección externa por parte de la Comisión de Servicios Legales. En la última evaluación expuesta en la red (2003-4), los agentes de evaluación externa dieron una evaluación positiva de IAS:

En nuestra opinión el resumen financiero proporciona una visión verdadera del estado de los asuntos de la organización (con fecha de 31 de marzo de 2004), así como de los ingresos y su aplicación, incluyendo sus ingresos y gastos para el año que entonces termina, y ha sido apropiadamente preparado de acuerdo con el Acto de Compañías de 1985”.

IAS funciona con grandes cantidades de dinero que se miden en millones de euros y recauda fondos de varias fuentes, que incluyen: becas o ayudas (74%), los contratos de servicios legales proporcionados por la Comisión de Servicios Legales (21%), el comité de Ayuda Legal Escocés, publicaciones, conferencias, formación, intereses bancarios, y donaciones (el restante 5%). De estas cifras se deduce que a pesar de recaudar aproximadamente un 26% de sus actividades y servicios, la mayor fuente de ingresos sigue dependiendo de ayudas externas a la organización.

El material elaborado por IAS tanto para la formación, como para el asesoramiento legal, las publicaciones o la información general que muestra en su página es de una alta calidad profesional. El personal de IAS está compuesto en su totalidad por profesionales experimentados que se especializan solo en derecho de asilo e inmigración. No recurren al voluntariado por dos motivos principales: para garantizar la profesionalidad de sus servicios y porque reciben fondos suficientes para no tener que hacerlo. Proporcionan asesoramiento a medida de manera que los clientes no

reciben sorpresas en lo referente a tarifas que no esperaban y son informados de cada paso que se da en el proceso.

No facilitan datos sobre el número de asesoramientos (clientes) a quienes atienden al año, como tampoco lo hacen de la totalidad de su personal contratado, de manera que es difícil medir los resultados en estos aspectos. Sin embargo, el alto volumen de ingresos y la sostenibilidad de la organización hacen pensar que su actividad es intensa y de calidad.

Contexto y Objetivo: *(social context description: which are the critical social and cultural aspects the project focuses on)*

Dada la gran afluencia de inmigrantes al territorio del Reino Unido, y de que en la mayoría de los casos, los inmigrantes acceden al país en situación de ilegalidad y precariedad económica, se hace necesario un servicio gratuito para su asesoramiento legal durante el proceso de solicitud de asilo. Para ello, el gobierno británico creó un Servicio Asesor de Inmigración del Reino Unido (UKIAS: United Kingdom Immigrants Advisory Service) en 1970. Esta organización pública se transformó en organización caritativa independiente sin ánimo de lucro que funciona con fondos públicos y donaciones privadas en 1993 bajo el nombre de IAS. IAS es una organización caritativa registrada que proporciona asesoría legal y servicios de representación a inmigrantes y solicitantes de asilo gratis para aquellos que son elegibles. En la actualidad, IASUK tiene oficinas por todo el Reino Unido, así como en Sylhet (Bangladesh) y Lahore (Pakistan). Proporcionan ayuda directa a los inmigrantes y también a otros profesionales que, como ellos, desean dedicarse a la abogacía dentro de la especialización de asilo e inmigración. De las necesidades de los inmigrantes se deriva la necesidad de los profesionales de satisfacer dichas necesidades, y por lo tanto surge un vacío de formación e información específicas que

también trata de llenar IAS con sus servicios. De igual modo ocurre con las empresas que desean regular la situación de sus trabajadores inmigrantes y necesitan ser asesorados en el proceso. Dada la alta especialización del IAS en estos asuntos, son la oferta perfecta para dichas empresas.

Metodología:

IAS posee un Manual de Procedimiento escrito (no facilitado en la red) y supervisores que llevan a cabo revisiones independientes regulares y otras inspecciones. El personal recibe formación continua y todas las oficinas están completamente computerizadas. Cada equipo de trabajo superior a ocho personas es supervisado por un encargado (Consejero Supervisor o Líder del Equipo). Todo el personal se somete a sesiones de supervisión mensuales llevadas a cabo por su encargado, donde se discuten el trabajo realizado y los objetivos, valoraciones anuales y asisten al congreso anual de personal. El Equipo de Gestión Ejecutiva (Jefes de Departamento y Directores Regionales) se reúne mensualmente bajo la dirección de la Ejecutiva Principal.

Se llevan a cabo estadísticas de casos e informes financieros mensualmente y se presentan ante el Comité de Administración para su escrutinio. El comité de Administración se reúne al menos ocho veces al año y reciben informes regulares o cualquier queja del servicio. Además, todo el personal de IAS que asesora a los clientes está autorizado y registrado en la Oficina del Comisionado de Servicios de Inmigración, ante quienes se pueden presentar quejas de cualquier servicio insatisfactorio. IAS dispone de un equipo de Calidad y Auditoría que mantiene una buena práctica uniforme por todo el servicio e informa directamente al Director de Operaciones. Desde Abril de 2004, se acreditan todos los casos de asesoramiento y representación.

Implicación con la comunidad: IAS intenta ser tan responsable como es posible con la comunidad a la que sirve. Mantiene un contacto frecuente con los Consejos de Igualdad entre Razas y otras organizaciones. IAS también está representada en muchos cuerpos locales e imparte charlas sobre su trabajo. Un consejo Asesor Escocés se reúne cada dos meses con representantes de las autoridades locales, la policía, otras organizaciones, El Comité Escocés de Ayuda Legal, académicos y directivos de IAS en Escocia. IAS lleva a cabo consultas en otras localidades lejos de sus oficinas para satisfacer las demandas locales. Cuando así lo requieren, también visitan todos los centros de retirada de inmigrantes.

Cuando se busca asesoramiento y ayuda de IAS, el primer contacto se hace con un recepcionista o ayudante de caso que responde al teléfono o da la bienvenida a la oficina. Si se llama por teléfono, se pasa con un consejero si éstos están disponibles, o se puede llamar a otra hora en que se puedan atender las llamadas de asesoramiento. Si se llama fuera del horario de oficina, el contestador informa de las horas de apertura y de otra información que puede ser de ayuda. Si se llama a una oficina con cita, se es atendido en unos minutos por el asesor que se ha venido a ver a menos que haya sido inevitablemente retenido (ej. en una audiencia). El telefonista o ayudante que le recibió en la oficina, mantiene informado al cliente del tiempo que tendrá que esperar.

Si se llama a una oficina sin cita, puede no ser posible ser atendido por personal cualificado. Si ese fuera el caso, se informa al cliente de cuándo puede volver a llamar para que le atienda un asesor. En algunas circunstancias, si la consulta es de tipo general, se proporciona un folleto sobre las leyes y prácticas de inmigración, asilo o nacionalidad que puede resolver algunas dudas. Una vez que se le abre expediente al cliente, se le adjudica un número de referencia que el cliente debe proporcionar

siempre que contacte con IAS por teléfono o carta. El Estatuto del Cliente selecciona el servicio estándar que recibirá el cliente y le explica los procedimientos de quejas. Además, se hace entrega al cliente del Cuestionario del Cliente para que lo rellene en ese momento y lo deje en la caja proporcionada al efecto, o bien para que lo complete más tarde y lo envíe a IAS por correo con franqueo pagado (sólo desde el Reino Unido). Si, por cualquier motivo no pueden ayudar al cliente debido a que tiene mucho trabajo, se remite al cliente a otras agencias legales competentes que aparezcan en el Directorio de la comunidad de Servicios Legales.

El Estatuto del Cliente: IAs se compromete a proporcionar un servicio independiente y confidencial a todos sus clientes, gratis para lo que son elegibles, sin consideraciones de raza, color, origen étnico o nacional, sexo, orientación sexual, religión, creencia, edad o discapacidad.

Estándares de Servicio:

-Cuando el cliente contacta por escrito, se le responde antes de los cinco días laborables siguientes a la recepción de su carta. Se recibirá respuesta antes de 18 días laborables, o una carta explicando el retraso y estimando la fecha de una respuesta completa.

-Cuando el cliente llama por teléfono, responden a las preguntas tan a fondo como es posible, pero recomiendan proporcionar documentos imprescindibles para un mejor asesoramiento.

-Cuando se acude previa cita, en recepción le conducen inmediatamente hasta el profesional que lleva su caso con un tiempo máximo de espera de 15 minutos que pueden ser debidos a retrasos con clientes anteriores o asistencia al juzgado.

-Cuando se busca asesoramiento, se recibirá de manera confidencial de un profesional con experiencia.

-Cuando se necesita ayuda para escribir al Ministerio del Interior, un profesional redactará el escrito en nombre del cliente si el asunto puede ser solucionado por IAS.

En 7 días laborables, el cliente recibe copia de la carta si así lo desea.

-Cuando se necesita ayuda con una apelación y si IAS acepta representar al cliente, éste recibe una carta a las cuatro semana de haber recibido los papeles de las autoridades de apelación, donde se le invita a junto a los testigos a las oficinas de IAS para una entrevista. La entrevista será durante las primeras 6 semanas que siguen a la recepción de los papeles.

-Si IAS acepta representar a un cliente ante un juez de apelación, éste recibe una carta a las cuatro semana de haber recibido los papeles de las autoridades de apelación, donde se le invita a junto a los testigos a las oficinas de IAS para una entrevista. La entrevista será durante las primeras 6 semanas que siguen a la recepción de los papeles. En la mayoría de los casos, el cliente es representado en la audiencia por el mismo Asesor que le entrevistó. Si IAS decide no representarle, le proporcionará las razones por escrito.

-Cuando se representa a un cliente ante el tribunal de apelación de inmigración, se mostrará al cliente que así lo manifieste, una copia de los fundamentos que apoyan su solicitud ante el tribunal. Será entrevistado, si es necesario, antes de 15 días desde la decisión que garantiza el permiso de apelar. En la mayoría de los casos, el cliente es representado en la audiencia por el mismo Asesor que le entrevistó a menos que esté inevitablemente no disponible.

-Cuando se representa a un cliente ante el Tribunal Supremo para revisión judicial, se hace una solicitud de fondos públicos para el cliente. Si tiene éxito, IAS cita a un abogado del Supremo que lleve su caso y ayude con la solicitud y desarrollo de su

caso. Se mantiene al cliente informado de su caso en el Supremo y en relación con su solicitud de Certificado de Fondos Públicos.

-Cuando se representa a un cliente en el Tribunal de Apelación, se hace una solicitud de fondos públicos para el cliente. Si tiene éxito, IAS cita a un abogado del Supremo que lleve su caso y ayude con la solicitud y desarrollo de su caso. Se mantiene al cliente informado de su caso en el Supremo y en relación con su solicitud de Certificado de Fondos Públicos.

Cortesía y Ayuda: El cliente debe esperar que IAS sea cortés y solícito en cualquier momento. Cuando se visita, escribe o llama por teléfono, la persona con quien se contacta debe facilitarle su nombre.

Ayuda al desarrollo del trabajo.

Los servicios de IAS son gratis para aquellos que son elegibles. El personal de IAS tiene prohibido aceptar regalos de los clientes, a quienes se pide que respeten esto para evitar situaciones embarazosas que pongan al personal en una situación difícil. Aunque IAS recibe fondos públicos para desarrollar su trabajo, nunca es suficiente para satisfacer las demandas de sus servicios. IAS también tiene la tarea más amplia de ayudar a cualquiera que tenga problemas de inmigración, para proporcionarle ayuda legal o económica, para educar al público en cuestiones de leyes de inmigración y para operar en el extranjero. Es únicamente a través de otra ayuda que pueden llevar a cabo este valioso trabajo. Se pueden enviar donaciones a la Ejecutiva Principal a la dirección sin cargos postales que aparece en el formulario de donaciones. Es conveniente informarse sobre donaciones fiscalmente eficaces que pueden aumentar el valor de la ayuda proporcionada a IAS.

Quejas:

Si el cliente está insatisfecho con el servicio recibido, puede rellenar el cuestionario de satisfacción del cliente.

- **Resumen con detalles:** (*when and how long, where, who... contacts*)

IAS es una organización caritativa registrada (nº de registro de organización caritativa: 1033192, nº de registro de compañía: 2823970) que proporciona ayuda legal gratuita a quienes están en las circunstancias de elegibilidad adecuadas, y retribuidas a aquellos que no lo están. Asimismo, proporciona asesoramiento legal a empresas en asuntos relacionados con la inmigración y el asilo; formación legal y documentación a profesionales del derecho, y publicaciones desarrolladas por su equipo de investigación. IAS lleva operando desde 1993, aunque en realidad es una reconversión de servicios previos (Servicio Asesor de Inmigración del Reino Unido, UKIAS) fundados en 1971. Funciona con fondos públicos, donaciones e ingresos resultantes de su funcionamiento no gratuito. Su personal es altamente cualificado y especializado, lo cual deriva en una gran organización y profesionalidad del servicio. Opera tanto en el Reino Unido como en el Extranjero y proyecta continuas expansiones de su actividad. Tiene oficinas por todo el Reino Unido, en Lahore (Pakistán) y Sylhet (Bangladesh). En su página web se puede acceder a las direcciones de todas las oficinas, y se informa al cliente de cuál es la más cercana a su lugar de residencia.

Oficinas:

[Barnsley*](#)
[Birmingham](#)
[Blackburn*](#)
[Bradford](#)
[Cambridge*](#)
[Cardiff](#)
[Chester*](#)
[Derby](#)

[Keighley*](#)
[King's Lynn*](#)
[Lahore, Pakistan](#)
[Leeds](#)
[Legal Research Unit](#)
[Leicester](#)
[Liverpool](#)
[London – Central London](#)

[Oakington](#)
[Peterborough](#)
[Slough*](#)
[Solicitor's Unit](#)
[Swansea*](#)
[Swindon*](#)
[Sylhet, Bangladesh](#)
[Tribunal Unit](#)

[Edinburgh*](#)
[Glasgow](#)
[Head Office](#)
[Hull*](#)
[Ipswich*](#)

[London - Ebury \(Hounslow\)](#)
[London - Hounslow Central](#)
[Manchester](#)
[Middlesbrough](#)
[Norwich](#)

[Warrington*](#)
[Wigan*](#)
[Wrexham*](#)
[Yarl's Wood*](#)

Colaboraciones:

No constan.

Comentarios y Evaluación:

1.- IAS parte de una necesidad evidente de asesoramiento legal a inmigrantes que carecen de recursos para gestionar la legalización de su situación en el Reino Unido y desconocen el sistema legal de la cultura británica. Este asunto importa a los propios inmigrantes principalmente, así como al gobierno del RU y a la sociedad británica que acoge a los inmigrantes. También satisface la necesidad de los profesionales del derecho migratorio de una mayor especialización en su área, y de las empresas que contratan a trabajadores inmigrantes en situación de legalidad.

2.- IAS supone una mejora notable en la calidad de vida de los inmigrantes, pues al ayudar a legalizar su situación de manera gratuita, palia la desigualdad económica de este colectivo y les permite, llegado el caso de su legalización, aprovecharse de las ventajas que el gobierno británico ofrece a quienes están en situación de legalidad (derechos laborales, sanitarios, legales, etc). Todo ello contribuye a su inserción social y adaptación al nuevo ámbito cultural.

3.- IAS ofrece un servicio innovador pues consta de un equipo de investigación que actualiza constantemente los datos relativos a leyes de inmigración y asilo, tanto del RU como de otros países del mundo. Su innovación también reside en su gratuidad y resultante capacidad de dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

4.-Sus servicios se basan en datos y evidencias contrastables, puesto que se basan en documentos legales públicos. Su calidad se certifica con auditorias externas e informes de servicios con estándares internacionales.

5.- IAS ofrece garantías de continuidad, avaladas por los años que lleva en funcionamiento y por su saneada financiación. Contribuye a ello el hecho de que la mayor parte de sus ingresos proviene de fondos públicos, de carácter más sostenible que las contribuciones a través de donaciones. Es en sí la mejora de un servicio anterior, al que sustituye.

6.-Todas las actividades que desarrolla IAS están bajo la supervisión y aprobación de su Consejo de Dirección, que se preocupa por mantener una comunicación fluida y constante entre las diversas oficinas y jerarquías de la organización.

7.-El equipo humano que desarrolla las actividades es remunerado económicamente a través de un contrato laboral. IAS estimula y facilita su formación continua y su desarrollo personal a través de la investigación y cursos de formación.

8.-El principal atractivo de las actividades que lleva a cabo IAS es que son profesionales y gratuitas. Generan, por lo tanto un cambio social, permitiendo la legalización de la situación irregular y asentamiento en el RU de una comunidad inmigrante diversa.

9.- IAS proporciona información general concerniente a la inmigración y al asilo, pero también estudia y atiende los casos individualmente, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente. Puesto que está continuamente investigando en el ámbito legal, no sólo adapta sus servicios al siempre cambiante panorama legal del RU, sino que ayuda a otros profesionales y empresas a llevar a cabo la misma adaptación.

10.- La labor de IAS es absolutamente sistemática: se actúa igual en todos los casos de acuerdo con unas pautas de atención al cliente que éste conoce de antemano, ya sean

relativas al servicio, al tiempo estimado de atención y solución de sus casos, a la no discriminación por causa alguna, al trato humano, o al nivel de satisfacción del cliente.

11.- Las actividades de IAS son revisadas tanto internamente (mediante reuniones periódicas frecuentes), como externamente (por servicios de auditoría y organismos externos). Anualmente, se lleva a cabo un informe económico en el que también se manifiestan los objetivos concretos que deben cumplirse en el próximo período.

12.- Con los medios económicos adecuados, la actividad desarrollada por IAS es exportable a cualquier ámbito o país. Son muy específicos en la descripción de la metodología que siguen y en los detalles referentes a su organización interna, lo cual favorece en este aspecto la imitación de esta buena práctica.

13.- IAS solo demuestra su capacidad de trabajo en red de manera interna, pues su entramado de oficinas y servicios es bastante extenso y está bien intercomunicado. Sin embargo, no constan relaciones con otras organizaciones dedicadas al mismo tipo de servicio, aunque hay algunas en proyecto.

14.- La presencia de los inmigrantes es esencial para el desarrollo de las actividades de IAS, pues su razón de ser es la inmigración misma. Está altamente especializado en asuntos migratorios.

Aspectos negativos:

1.- A pesar de ofrecer información relativa a la inmigración y al asilo en varios idiomas, éstos no son los de mayor extensión poblacional en el mundo. Además, la información proporcionada en otros idiomas se restringe al ámbito general y meramente orientador. No consta que ofrezcan servicios legales en otros idiomas, ni que dispongan de traductores para la atención a clientes que desconocen la lengua inglesa, así como tampoco hacen de la diversidad étnica de su personal un asunto de

consideración. Sería muy positivo para IAS poder contar con estos servicios. Sin embargo, componen su directiva con cierta diversidad étnica.

2.-IAS no proporciona los datos estadísticos obtenidos a través de su cuestionario de satisfacción para los clientes, de manera que el nuevo cliente solo cuenta con las evaluaciones institucionales positivas que facilitan en su web. Esto no debería ser difícil de llevar a cabo, pues disponen del material necesario para realizar dichas estadísticas.

3.- Tampoco facilita datos estadísticos de los casos solucionados con éxito para el cliente, lo cual proporcionaría al cliente un dato relevante respecto a las posibilidades que tiene de solucionar su problema a través de IAS.

4.- IAS no facilita un informe interno de las dificultades encontradas durante el desarrollo de su actividad a lo largo de los años, con lo que no ayuda de este modo a prevenir las dificultades que otras organizaciones puedan encontrar al tratar de imitar su buena práctica. Dado el grado de evolución y antigüedad de la actividad, podría ser difícil elaborar dicho informe. Puede, sin embargo, hacerse de las dificultades encontradas en la práctica diaria y de las soluciones que se les aplicaron.

5.- El inmigrante para IAS es el cliente, un agente pasivo de las actividades que se realizan y no un componente activo de dichas actividades. Su actividad e implicación con IAS termina cuando su caso es solucionado. Quizás debería permitirse a los inmigrantes que así lo deseen colaborar con una agrupación voluntaria de antiguos clientes o servir como traductores o mediadores culturales, llegado el caso.

Conclusión: aspectos que se pueden exportar.

Temas:

1.-La **gratuidad**. Dados los limitados recursos económicos que sufren la mayoría de los inmigrantes cuando llegan a un país extranjero, es de crucial importancia que los servicios que se les ofrecen sean de carácter gratuito para así mermar la situación de desequilibrio de oportunidades.

2.-La claridad de su **contabilidad**. Ya hemos comentado la publicación anual de los ingresos y gastos como un aspecto muy positivo de una organización caritativa. Estas organizaciones dependen en gran medida de las donaciones de individuos externos a la organización. Dichas donaciones se hacen desinteresadamente y con el único propósito de ayudar a quienes lo necesitan. Quienes realizan las donaciones desean que su esfuerzo económico revierta en el fin para el que las hacen. La corrupción en este sentido perjudica no sólo porque el dinero desviado no contribuye al fin para el que se destinó en principio, sino que también lo hace porque reduce el número y la cantidad de donaciones que se aportan tanto a la organización que sufre la corrupción, como a todas las organizaciones caritativas, a las que injustamente se extiende la sospecha. Consideramos un gesto muy positivo la claridad y publicidad en la gestión de los fondos. Dado que IAS depende en su mayoría de fondos públicos, la claridad de las finanzas es incluso mayor en este caso, pues se está operando con el dinero de todos los contribuyentes que confían en que su contribución económica para mejorar la situación de los inmigrantes en su país sea lo más productiva posible.

3.- La **investigación**. En un ámbito tan cambiante como lo es el derecho, una continua investigación de los recursos legales que pueden ayudar a solucionar los casos de los clientes que acuden a IAS (tanto individuos, como profesionales o empresas) es esencial.

4.- El **asesoramiento**. Para IAS el asesoramiento a agentes externos es una fuente de ingresos con la que mejorar y ampliar sus servicios. Sin embargo, es notable la labor

de difusión de información relevante a la inmigración que con ello realizan. Considerando que son expertos en derecho de minorías étnicas y culturales, son de inestimable valor para aquellas empresas cuyo personal laboral incluye a individuos con estas características. La labor de IAS permite su inserción laboral con garantías totales. Es un hecho que la situación de ilegalidad dentro de la comunidad inmigrante aumenta la discriminación de este colectivo por parte del resto de la sociedad, e induce a veces a algunos de ellos a la criminalidad. Por ello, el trabajo que realiza IAS favorece la convivencia entre los miembros de diverso origen geográfico, cultural, étnico y social.

-La **iniciativa pública**. Es de vital importancia la implicación de los organismos públicos en asuntos migratorios. La inmigración ilegal es origen de otras muchas ilegalidades que van desde la prostitución al tráfico de drogas y personas, a la explotación laboral, la marginalidad, la criminalidad, la organización en bandas juveniles, etc. Éste es un problema que incumbe a todo el colectivo social y que debe hallar respuesta desde los organismos públicos. La concesión de fondos para iniciativas que permitan acabar con la inmigración ilegal es por lo tanto una práctica no solo recomendable, sino incluso indispensable.

Metodología:

1.- La **claridad**. Es notable y muy recomendable la claridad en lo concerniente a la metodología que se lleva a la práctica en este tipo de organizaciones. Quien desconoce la organización y se acerca por primera vez a ella, se beneficia sustancialmente de conocer de antemano qué puede esperar y cómo manejarse para maximizar los resultados obtenidos de las actividades desarrolladas por la organización. De igual modo, facilitar esta información a los clientes de antemano agiliza la labor de la organización y mejora la calidad de sus servicios.

2.- La **estructura jerárquica**. Bien entendida, una jerarquía comunicativa beneficia al funcionamiento de una organización. Es muy importante que cada uno de sus componente tenga muy claro cuál es su misión específica dentro de la organización, quién es el responsable de cada aspecto y a quién dirigirse con sus preguntas o posibles problemas. Conocer esta jerarquía facilita la labor de redireccionar a cada cliente a la persona más adecuada dentro de la organización, evitando así esperas innecesarias o deficiencias en el servicio. Saberse apoyado y controlado por una jerarquía que revise su trabajo, elimina la inseguridad de los componentes de una organización a la hora de realizar su trabajo.

3.- La **especialización y profesionalidad**. Favorecen un alto nivel de efectividad en los servicios. El voluntariado es muy positivo en los casos en que la financiación de la actividad es deficiente, pero cuando ése no es el caso, la dedicación plena de un profesional contratado y con experiencia en su campo de trabajo es mucho más efectiva que la a veces inconstante labor de los voluntarios, para quienes esta actividad es de orden secundario. Sería positivo, sin embargo, considerar la aportación que el personal voluntario podría recibir de los profesionales que trabajan en la organización y lo que esto supondría para la formación de futuros profesionales. La presencia de los voluntarios descarga a los profesionales de una excesiva saturación laboral y es recomendable cuando no se llega a un equilibrio entre fondos y servicios demandados por los clientes.

4.- La **calidad del servicio**. Puede medirse según múltiples variantes, pero quisiéramos destacar ahora lo esencial de proporcionar un trato respetuoso y amable. Las personas que acuden a un servicio para legalizar su situación como inmigrantes o refugiados están atravesando un período muy difícil de sus vidas en el que son especialmente sensibles a gestos bruscos o respuestas maleducadas. Es importante

que sea política de la organización que se dé trato humano y cordial a todos los clientes.

Otros Comentarios.

??????

Enlaces.

Sitio web de IAS, con todos los detalles de la organización y el trabajo que desarrollan: www.iasuk.org

Organizaciones no gubernamentales:

Joint council for the Welfare of Immigrants: www.jcwi.org.uk

EU-Politix: www.eupolitix.com/EN

Asylum Law: www.asylumlaw.org

Electronic Immigration Network: www.ein.org.uk

Immigration Law Practitioners Association: www.ilpa.org.uk

National association of Citizen Advice Bureaux: www.adviceguide.org.uk

Refugee council: www.refugeecouncil.org.uk

The Refugee Legal Centre: www.refugee-legal-centre.org.uk

UKOWLA-The One World Linking Organisation: www.ukowla.org.uk

The US Committee for Refugees and Immigrants: www.refugees.org

Shakti Women's Aid (asociación voluntaria que ofrece ayuda e información a todas las mujeres de minorías étnicas de color que sufren violencia doméstica):

www.shaktiedinburgh.co.uk

AVID (Asociación de Visitantes de Detenidos Inmigrantes):

www.aviddetention.org.uk/aviddefault.htm

The Threshold Women's Mental Health Infoline (Información nacional y servicios de ayuda a mujeres con dificultades de salud mental): www.thresholdwomen.org.uk

Organizaciones gubernamentales:

Ministerio del Interior Británico: www.homeoffice.gov.uk

Departamento de Inmigración y Nacionalidad: www.ind.homeoffice.gov.uk

ASA (Adjudicación de ayuda de asilo): www.asylum-support-adjudicators.org.uk

Información de Visados de la Oficina de Asuntos Exteriores y Commonwealth
(visados para el RU): www.ukvisas.gov.uk

Parlamento Británico: www.parliament.uk

Tribunal de Asilo e Inmigración (sucesor de la anterior Autoridad de Apelación de
Inmigración y del Tribunal de Apelación de Inmigración): www.ait.gov.uk

Comisión de Servicios Legales: www.legalservices.gov.uk

Miembros del Parlamento: www.parliament.uk/directories/directories.cfm

Misiones en el Extranjero del Reino Unido: www.fco.gov.uk/directory/posts.asp

Agencia de Pasaportes del Reino Unido: www.ukpa.gov.uk

Comisionado de Servicios de la Oficina de Inmigración: www.oisc.gov.uk