



**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
DOCENTES (BIENESTAR
DE LOS ESTUDIANTES
INTERNACIONALES) DE 2016**

Información importante para los
estudiantes internacionales y sus familias



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

Este folleto resume el Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los estudiantes internacionales) de 2016 (en adelante, el «Código»). Proporciona información a los estudiantes y a los padres sobre qué hacer si tienen una queja con respecto a la forma en que les trata un proveedor de enseñanza (centro educativo) o un agente de un proveedor de enseñanza de Nueva Zelanda.

¿Qué es el Código?

Los proveedores de enseñanza de Nueva Zelanda desempeñan una importante función al asegurar el bienestar de los estudiantes internacionales. El Código establece los estándares mínimos de asesoramiento y cuidados que los proveedores de enseñanza deben proporcionar a los estudiantes internacionales. Garantiza que los estudiantes que vengan de otros países a estudiar a Nueva Zelanda estén bien informados, seguros y reciban los cuidados adecuados.

Nueva Zelanda define a los estudiantes internacionales como aquellos que no son nacionales. En la página web del Ministerio de Educación de Nueva Zelanda se puede consultar más información al respecto: www.education.govt.nz.

El organismo competente responsable de los títulos en Nueva Zelanda (NZQA) es el administrador del código en nombre del gobierno de Nueva Zelanda.

¿A quién se aplica el Código?

Todos los proveedores de enseñanza de Nueva Zelanda donde se matriculen estudiantes internacionales deben ser signatarios del Código y cumplir sus requisitos.

En la página del NZQA hay una lista de los proveedores de enseñanza que se han registrado en el Código: www.nzqa.govt.nz.

¿Cómo obtengo una copia del Código?

Animamos a que se lea el Código, que está disponible en la página web del NZQA en diversos idiomas.

Si tiene alguna otra pregunta sobre el Código, escríbanos code.enquiries@nzqa.govt.nz.

¿Qué pueden esperar los familiares y los estudiantes de un proveedor de enseñanza?

Los proveedores de enseñanza deberían:

- proporcionar información clara, suficiente y precisa para que los estudiantes o sus familiares puedan tomar decisiones informadas sobre la educación;
- proporcionar información clara y comprensible sobre las obligaciones y derechos legales del estudiante incluyendo las políticas de reembolso y de cese de la matrícula en conformidad con el contrato firmado entre el estudiante y el proveedor;
- comprobar que el estudiante dispone de un seguro con la cobertura necesaria;
- proporcionar un entorno seguro y acogedor para el estudio;
- en la medida de lo posible, garantizar que el estudiante vive en un alojamiento seguro y apropiado;
- proporcionar un programa de orientación completo para apoyar al estudiante en su estudio y explicarle sus obligaciones;
- supervisar a sus agentes para garantizar que proporcionan al estudiante información y asesoramiento fiables sobre los estudios, trabajo y vida en Nueva Zelanda;
- garantizar que la instrucción educativa que se ofrece es adecuada para las expectativas del estudiantes,

el dominio de la lengua inglesa y las aptitudes académicas;

- disponer de una política y procedimientos adecuados para proteger las tasas pagadas y ser capaz de reembolsar el dinero si el estudiante renuncia al curso o si el curso se suspende, y
- garantizar que el estudiante acceda a procedimientos adecuados y justos para lidiar con los agravios (preocupaciones o quejas).

¿Qué ocurre si algo va mal?

Si al estudiante le preocupa cómo le trata un proveedor de enseñanza o un agente, debería contactar primero con el proveedor y seguir el procedimiento ante agravios.

Los proveedores de enseñanza deben contar con un procedimiento interno ante agravios para escuchar y tratar las preocupaciones o quejas y garantizar un resultado justo. Tendrán que designar a una persona con la que el estudiante pueda hablar y que le asesore sobre cómo expresar sus preocupaciones o poner quejas. Este puede ser el director del centro o el tutor del estudiante internacional.

Si el proceso ante agravios del proveedor no resuelve las preocupaciones o quejas del estudiante, este podrá contactar con:

- el NZQA (**para preocupaciones o quejas sobre el incumplimiento del Código por parte de un proveedor**) o
- iStudent Complaints (**para preocupaciones o quejas sobre dinero o contratos**).

¿La queja trata sobre un proveedor que incumple el Código?

El administrador del Código NZQA está autorizado legalmente a investigar posibles incumplimientos del Código. Dispone de un proceso para averiguar si la preocupación o queja es legítima y si el proveedor ha incumplido el Código. Esto incluye la obtención de información tanto del estudiante que ha puesto la queja o manifestado su preocupación y del proveedor de enseñanza.

Si necesita más información sobre cómo poner una queja, consulte la página web del NZQA: www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/.

¿La queja trata sobre dinero o contratos?

iStudent Complaints es un servicio independiente provisto por el gobierno de Nueva Zelanda que ayuda a resolver problemas y quejas sobre dinero o contratos con respecto a un proveedor de enseñanza. El servicio es gratuito.

Hay diversas formas para contactar con iStudent Complaints:

Página web

www.istudent.org.nz

Correo electrónico

complaints@istudent.org.nz

Teléfono internacional

64 4 918 4975

Teléfono gratuito

(dentro de Nueva Zelanda)

0800 00 66 75

Fax

64 4 918 4901

Redes sociales:

Facebook

www.facebook.com/istudent.complaints

WeChat

(buscar 'NZ iStudent Complaints', solo en chino)

Correo:

iStudent Complaints

P.O. Box 2272

Wellington 6014

New Zealand

Imagen cortesía de Brand Lab.



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AOI

Diciembre 2016

[New Zealand Government](http://www.govt.nz)