

## **Política Académica A07**

### **Política De Quejas Académicas.**

#### **1. Declaración De La Política.**

El Instituto SAE se compromete a proporcionar un ambiente cordial y colaborativo de enseñanza y aprendizaje mediante la realización de todas las acciones necesarias para resolver las quejas relativas a las decisiones académicas de una manera justa y expedita.

#### **2. Propósito.**

Demostrar un claro compromiso para la recepción y el procesamiento adecuado de todas las quejas académicas y posteriores apelaciones con las operaciones del Instituto SAE.

#### **3. Alcance.**

Esta política se aplica a todos los estudiantes que participan en Institutos SAE en Europa, en todos los Campus que ofrecen programas o reconocimientos del Instituto SAE, incluidas las operaciones autorizadas, y en todos los Campus que ofrecen programas u operaciones en colaboración con la Universidad de Middlesex.

#### **4. Políticas y Procedimientos Asociados.**

Esta política debe leerse junto con las siguientes políticas y procedimientos:

- Código de conducta G01
- Política de quejas no académicas G06
- Política de Honestidad Académica A03

#### **5. Definiciones de Políticas.**

De vez en cuando, surgen circunstancias en las que un alumno considera que los exámenes publicados o los procedimientos de evaluación no se han seguido correctamente y que puede ser necesaria una revisión del resultado otorgado. Una solicitud de esta naturaleza constituye una queja académica. Las quejas académicas también pueden estar relacionadas con decisiones sobre el progreso del estudiante en un curso. Todos los demás tipos de agravios son no académicos o generales.

#### **6. Motivos para Presentar una Queja Académica.**

Los motivos normales para presentar una queja académica incluyen:

- Desempeño en una evaluación a causa de una enfermedad u otros factores válidos por los que el estudiante no pudo atender, pero que se niega a revelar antes de conocer su calificación. Normalmente, se desestimarán una queja bajo tales motivos, a menos que se dé una explicación aceptable por no haber expuesto las circunstancias atenuantes antes de que se otorgaran las calificaciones;
- Una evaluación o una decisión académica no fue realizada de acuerdo con los reglamentos o procedimientos aprobados por el programa SAE aprobados;
- Hubo un error administrativo importante en la realización de una evaluación u otra decisión académica.

Los estudiantes también deben tener en cuenta que:

- Las quejas académicas normalmente solo pueden hacerse contra decisiones formales recibidas por escrito, es decir, una vez que las calificaciones de un elemento de evaluación de un módulo o curso se han comunicado formalmente a un alumno (por escrito o electrónicamente).
- El Instituto SAE normalmente no aceptará quejas académicas basadas en un reclamo por parte de los estudiantes por ignorancia de las reglas o políticas, es decir, que no sabían o no conocían las normas y procedimientos de evaluación, o que desconocían el procedimiento de quejas, sus derechos y responsabilidades, que incluye el proceso para presentar circunstancias atenuantes.
- Si la queja académica se relaciona con un tema cubierto dentro o asociado con los términos de una queja no académica, entonces ese procedimiento debe completarse de forma integral antes del procedimiento de queja académica.
- cualquier otro asunto relacionado con las reglas y procedimientos se debe plantear con el Coordinador Académico del Campus o el Coordinador Académico del Territorio en primera instancia y se puede tratar a través de la Política de Quejas no Académicas

## **7. Estipulaciones Generales.**

En el caso de una queja académica de un estudiante:

- el Demandante tendrá la oportunidad de presentar su caso;
- todos los asuntos que surjan se documentarán y registrarán con precisión.

Los registros deben mantenerse y tratarse como confidenciales de acuerdo con la Política de privacidad de la información del Instituto SAE; ninguna otra forma del registro de los procedimientos normalmente estará permitido;

- se emitirá una declaración escrita de los resultados en cada etapa del proceso dando las razones debidas para los resultados alcanzados;
- el Demandante tendrá derecho a tener un acompañante presente durante cualquier discusión o audiencia con el Instituto SAE o su designado representante en relación con la queja;
- la representación legal no está permitida, y las comunicaciones de los representantes no serán respondidas;
- el Demandante no tendrá que cumplir con los costos asociados al presentar un reclamo, siempre que los procedimientos que se incluyan en el mismo estén adheridos al mismo;
- el Demandante no estará sujeto a discriminación, victimización o cualquier otra forma de acoso como resultado de acciones tomadas bajo estas pautas.

## **8. Principios en los que se sustentan los Procedimientos de Quejas.**

Los principios rectores de los procedimientos de quejas serán:

- trato serio y con equidad;
- trato rápido, sencillo al nivel del Campus específico del Instituto SAE en la medida de lo posible;
- tratado sistemáticamente en todo el Instituto.
- sujeto a los principios de justicia natural;
- seguimiento a través de etapas informales y formales;
- tratado y resuelto siempre que sea posible sin recurrir a la etapa formal, y sin perjuicio del derecho del demandante a buscar vías de reclamación legítimas y disponibles fuera del instituto SAE, después de haber agotado el procedimiento de reclamación del Instituto SAE. Los procedimientos establecidos en este documento no reemplazan o modifican los procedimientos ni ninguna otra responsabilidad que pueda surgir en virtud de cualquier otra ley.

## **9. Antes de que un Problema se Convierta en una Queja Formal.**

Antes de presentar una queja formal, los estudiantes deben discutir sus preocupaciones informalmente con el Coordinador Académico correspondiente del Campus; esto debería tener lugar tan pronto como sea posible después de la notificación formal a ellos.

Si no se resuelve el asunto, cualquier queja formal debe presentarse por escrito dentro de los diez días posteriores a la recepción de los resultados o después de que hayan sido confirmados por un Consejo de evaluación. Se espera que las quejas con respecto a los resultados de las primeras etapas del programa se hayan planteado informalmente y se hayan resuelto en ese momento. Una queja

formal debe incluir un desglose detallado de los motivos de la queja, con referencia a la sección 6 anterior.

Las quejas deben presentarse, en primera instancia, al Coordinador Académico del Campus apropiado o al Coordinador Académico Regional, según corresponda.

## **10. Procedimientos.**

### **10.1. Etapa 1: Presentación de una Queja Académica Formal.**

Al recibir una queja académica por escrito:

- el asunto será considerado por el Coordinador Académico del Campus (CAC) o el Administrador Académico Regional (AAR), según corresponda.
- Si, después de una cuidadosa revisión del juicio de la persona que está proponiendo la queja (el CAC o AAR) la misma no está justificada, la respuesta será comunicada por escrito al Demandante y el asunto se considerará cerrado.
- Si el juicio de CAC o AAR considera que el agravio está justificado, la decisión académica será reevaluada por un Asesor Independiente que no participó en la decisión original.
- En el caso de que el Asesor encuentre que la decisión académica original debe cambiar, se tomarán medidas apropiadas con la validación del Administrador Académico Regional.
- En todos los casos, el Instituto SAE proporcionará una explicación por escrito al Demandante de los resultados de cualquier queja académica y los motivos de la decisión. Esta notificación debe darse por escrito normalmente dentro de los diez días posteriores a la recepción de la queja.

## **11. Etapa.**

Apelaciones.

Si el Demandante no está satisfecho con la decisión en la Etapa 1 del procedimiento, puede apelar al siguiente funcionario académico de mayor jerarquía, normalmente el Asesor Académico Principal que se desempeña como Presidente de la Junta de Evaluación.

El Demandante deberá presentar la apelación por escrito dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de la notificación por escrito de la Etapa 1.

El Asesor Académico Senior que haya recibido la apelación deberá:

- Informa sobre su recepción en los siguientes siete días hábiles;

- informar al Administrador Académico del Regional que se ha recibido una apelación;
- hacer cumplir la implementación de las recomendaciones hechas al final de la Etapa 1;
- desestimar el caso, dando razones por escrito;
- buscar un acuerdo alternativo de recomendaciones;
- determinar si hay motivos suficientes para convocar un Comité de Apelaciones de Quejas y, de ser así, deberá establecer un Comité de Apelaciones de Quejas para escuchar la apelación y presidir la reunión. Si el Asesor Académico Senior ha tenido alguna participación previa, él / ella nominará a otro miembro del personal superior para que se encargue de la apelación.

#### **11.1. Convocando un Comité de Apelación de Quejas.**

- El Comité de Apelaciones de Quejas deberá integrarse por cuatro personas. Éstos serán los miembros del personal que consideraron la apelación; un Miembro del Personal Académico sin participación previa en el proceso, un Representante Estudiantil y el Asesor Académico Principal como presidente o candidato principal que no ha tenido participación previa en el caso.
- El Comité de Apelaciones de Quejas deberá escuchar la apelación dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de acuerdo con los procedimientos que se detallan a continuación.
- La decisión del Comité será final. Si es necesario, el Presidente tendrá voto de calidad.
- El Presidente del Comité deberá presentar, dentro de los diez días hábiles siguientes a la reunión del Comité, un informe escrito al Administrador Académico Regional y al Coordinador Académico Senior.
- El Presidente del Comité procurará asegurarse de que cualquier acción que surja de la decisión del Comité se tome dentro del plazo identificado en el informe y deberá notificar cualquier falla al completar acciones al Director de Asuntos Académicos.

#### **11.2. Reglas para la Realización de Audiencias ante el Comité de Apelaciones de Quejas.**

- Las audiencias se llevarán a cabo en las fechas y horarios notificados por escrito al estudiante, miembros del personal y los estudiantes interesados por lo menos cinco días hábiles previos a la audiencia.
- El Presidente del Comité, al mismo tiempo que notifica la fecha de la reunión, indicará los nombres de las personas a las que el Comité tiene la intención de llamar para presentar pruebas junto con una

copia de cualquier declaración obtenida de esas personas que deben ser referido en la audiencia.

- Una persona de su elección puede acompañar al Demandante o a cualquier encuestado directamente involucrado en la queja. Si el Demandante o cualquier demandado tienen la intención de asistir a un Acompañante, el nombre y los datos de contacto de la persona Acompañante serán notificados a la Presidencia con al menos de veinticuatro horas antes de la reunión del Comité. No se permitirá la representación legal en una audiencia.
- A discreción del presidente, el denunciante y los demandados directamente involucrados en la queja y las personas que los acompañen podrán interrogar a las personas que presenten evidencia a la reunión y dirigirse directamente al Comité de Apelación de Quejas.
- Si el Demandante o cualquier Demandado desea presentar documentos al Comité, deberá proporcionar copias de todos los documentos al Presidente, al recibir la notificación de la reunión y normalmente al menos tres días hábiles antes de la fecha de la audiencia. El Presidente se asegurará de que estos documentos se distribuyan lo antes posible a la otra parte y a todos los miembros del Comité. El Presidente puede decidir dar tiempo para examinar los documentos aplazando o retrasando la reunión del Comité por un período de hasta cinco días hábiles.
- El Comité se reunirá en privado, y la asistencia y participación de personas que no sean miembros del Comité estará en todo momento bajo la discreción y bajo la guía del Presidente.
- El Comité decidirá inicialmente y luego informará a todas las partes involucradas cómo conducirá la audiencia sujeta a que los procedimientos sean consistentes con los principios de estos procedimientos de quejas y de estas reglas de procedimiento.
- El Comité debe establecer la naturaleza exacta de la queja, establecer los hechos en la medida de lo posible, considerar los hechos, determinar su decisión e informar su decisión por escrito dentro de los cinco días hábiles al Coordinador Académico Reginal, copiado a todas las partes involucradas al escuchar la apelación

## **12. Etapa.**

Apelación a la Universidad de Middlesex.

Si el Reclamante no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede iniciar formalmente procedimiento de apelación con la Universidad de Middlesex. Los detalles de los procedimientos involucrados están disponibles en:

**<http://www.mdx.ac.uk/about-us/policies/university-regulations>.**

