

Política General G05

Política de Quejas no Académicas (estudiantes)

1. Declaración de Política.

El Instituto SAE se compromete a proporcionar un entorno educativo colaborativo y colegiado mediante la adopción de todas las medidas necesarias para resolver las quejas relacionadas con las operaciones de Instituto SAE de una manera justa y libre.

2. Propósito.

Esta política y procedimiento busca asegurar que las quejas dentro del Instituto SAE hechas por los estudiantes sean tratadas seriamente y, si se determina que son válidas, se tomen medidas para garantizar que los intereses de los estudiantes se protejan en la medida de lo posible, para el Instituto SAE también.

3. Alcance.

Esta política se aplica a todos los estudiantes que participan en las operaciones del Instituto SAE en Europa, a todos los campus territoriales con licencia y a todos los campus de SAE que ofrecen programas u operaciones colaborativos con la Universidad Middlesex.

4. Políticas y Procedimientos Asociados.

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

- G01 Código de Conducta
- A07 Política Académica de Quejas

5. Definiciones de Políticas.

Los tipos de reclamos que no sean agravios académicos relacionados con los resultados del estudiante y el seguimiento del estudiante (como se define en A07 Política de Quejas Académicas).

6. Introducción.

Estos procedimientos de Quejas tienen la intención de proporcionar una resolución justa y oportuna para todas las quejas relacionadas con asuntos generales y de procedimientos dentro de las operaciones del Instituto SAE.

Estos procedimientos de quejas y cualquier decisión tomada en virtud de ellos no tienen la intención de dar lugar a derechos legales u obligaciones en el Instituto SAE para pagar una indemnización, ya sea con respecto a una decisión tomada de conformidad con los procedimientos o por el incumplimiento de estos procedimientos. Estos procedimientos están dirigidos a facilitar la resolución de

agravios formales traídos a la atención del Instituto SAE. Las quejas anónimas normalmente no serán consideradas.

7. Estipulaciones Generales.

En el caso de una queja de un estudiante:

- el Demandante tendrá la oportunidad de presentar su caso
- todos los asuntos que surjan se anotarán y registrarán con precisión. Los registros se mantendrán y se tratarán como confidenciales de acuerdo con la Política de Privacidad de la Información del Instituto SAE, y no se permitirá ninguna otra forma de registro de los procedimientos;
- se emitirá una declaración escrita de los resultados en cada etapa del proceso, dando las debidas razones de las decisiones tomadas;
- el Demandante tendrá derecho a tener un acompañante presente durante cualquier discusión con el Instituto SAE o sus representantes designados;
- no se permite la representación legal y no se responderá a las comunicaciones de los representantes legales;
- no se requerirá que el Denunciante cubra los costos asociados con la presentación de una queja, siempre y cuando se cumplan los procedimientos aquí contenidos;
- el Demandante no estará sujeto a discriminación, victimización u otra forma de acoso como resultado de acciones tomadas bajo estas pautas.
- las quejas no se considerarán si se realizan después de 28 días del incidente o la situación a la que se refiera.

8. Principios que Sustentan estos Procedimientos de Quejas.

Los principios de estos procedimientos son que las quejas serán:

- tratadas con seriedad y equidad;
- de manera rápida, sencilla y al nivel del Campus específico del Instituto SAE en la medida de lo posible;
- tratado de manera uniforme en todo el Instituto SAE;
- sujeto a los principios de justicia natural;
- progresó 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 reclamo disponibles y legítimas fuera del Instituto SAE, después de haber agotado los procedimientos de Quejas;

Los procedimientos establecidos en este documento no reemplazan o modifican los procedimientos ni ninguna otra responsabilidad que pueda surgir en virtud de un estatuto, una ley. De (País aplicable)

9. Responsabilidad del Personal.

Mejorar la calidad de los servicios estudiantiles y reducir la insatisfacción o las quejas es responsabilidad de todo el personal del Instituto SAE. Se alienta a todo el personal a que informal y formalmente identifique, informe y, cuando sea posible, evite o solucione los problemas y preocupaciones relacionados con el trato justo de los estudiantes o propuestas de estudiantes. Esto puede ocurrir durante la comunicación general en el desempeño de su función, mediante discusión, participación en reuniones y formalmente mediante la presentación de un informe al Director del Campus sugiriendo la mejora del proceso.

En cada campus del Instituto SAE, el Director del Campus es responsable de revisar y aprobar los informes de mejora de procesos, para investigar las causas de los posibles problemas identificados, para iniciar acciones preventivas para eliminar el problema o el posible problema. El administrador del Campus también es responsable de verificar que se hayan implementado las mejoras de proceso aprobadas y que se haya llevado a cabo la acción preventiva recomendada para prevenir o reducir reclamos o apelaciones futuras y que esta acción cumpla con la legislación correspondiente.

10. Procedimientos.

Se promueve a los estudiantes, siempre que sea posible, a discutir y resolver sus inquietudes o dificultades directamente con la (s) persona (s) relevante (s) involucradas.

10.1. Etapa Informal 1.

En la primera instancia, un estudiante agraviado debe tratar de hablar directamente con la persona percibida como la causa de la supuesta queja con una actitud de buena voluntad con la intención de resolver el asunto. Si ese proceso no conduce a una resolución satisfactoria, entonces el estudiante debe discutir el problema con el Personal de la Oficina Apoyo Estudiante o con el Coordinador Académico del Campus, quien le aconsejará la mejor manera de resolver la Queja. es a través de:

- una Junta de Estudios;
- reuniones con personas específicas que pueden ayudar a resolver el problema;
- procedimientos formales de quejas bajo esta política.

Si se decide avanzar la queja a través de estos procedimientos, el miembro del personal consultado deberá analizar la queja completamente con el Demandante y, con el consentimiento del mismo, con cualquier otra persona involucrada, para ver si se puede resolver de manera informal. Esto puede implicar la derivación de la queja a un tercero. El resultado de las quejas tratadas informalmente debe documentarse brevemente. Normalmente, las quejas manejadas a través de la Etapa Informal 1 se tratarán como máximo en diez días hábiles, se documentarán brevemente y se enviará una copia de la decisión por escrito al demandante.

En caso de que la queja sea contra el Coordinador Académico del Campus, el estudiante puede ir directamente a la Etapa Informal 2.

10.2. Etapa Informal 2.

Si el Demandante no está satisfecho con el resultado de la Etapa Informal 1, la queja se remitirá al Administrador del Campus involucrado, dentro de los diez días hábiles posteriores a la finalización de la Etapa Informal 1. El Director del Campus investigará la queja por completo y tratará de lograr una resolución informal del (de los) problema (s), ya sea por correspondencia o mediante una conversación con el Demandante y otras partes relevantes tan pronto como sea posible. El Director del Campus proporcionará un informe escrito al Demandante sobre los pasos tomados para abordar el reclamo dentro de los diez días hábiles.

Cuando la queja no se puede resolver a través de esos procesos, el Director del Campus puede remitir la queja formal al proceso formal 10.3 a continuación. En caso de que la queja involucre las acciones de un Administrador de Campus de SAE, el estudiante puede presentar una queja formal.

10.3. Etapa Formal de la Queja.

Si un Demandante no está satisfecho con el resultado de las dos etapas informales de este procedimiento de queja, o el Director del Campus así lo decide, la queja puede pasar a la etapa formal. El estudiante debe presentar la queja y la razón por la cual no está satisfecho con el resultado de las dos etapas informales, por escrito al Administrador del Campus dentro de los diez días hábiles posteriores a la finalización de la Etapa Informal 2. En caso de que la queja o reclamo involucre las acciones de un Director del Campus SAE, la queja formal debe ser referida al Director Regional quien puede nombrar a un oficial alterno para tratar con la etapa formal, incluyendo otro Director del Campus.

El Director designado que se ocupa de la queja formal debe:

- acusar recibo de la queja por escrito dentro de los cinco días hábiles;
- asesorar, por escrito y dentro de los cinco días hábiles, a todos los que respondieron que se ha recibido una queja formal;
- considerar la evidencia, por escrito o de otra manera, si es necesario, mantener esas conversaciones con el Demandante y cualquier otra persona que se considere apropiada para poder investigar completamente la queja.

El Director del Campus, o el Director designado, habiendo investigado completamente el agravio durante un período que normalmente no excede los diez días hábiles desde su recepción, decidirá si:

- la queja debe seguirse a través de otros procedimientos (por ejemplo, procedimientos disciplinarios), en cuyo caso la queja finalizará en esta etapa; o si
- hay una justificación razonable para la queja;

- no hay una justificación razonable para la queja.
- El administrador del campus, o el Director designado, deberá:
- dar a conocer su decisión por escrito al Demandante y a todos los que respondieron a la queja;
- tratar de resolver cualquier queja justificable mediante recomendaciones que todas las partes involucradas en la queja serán invitadas a aceptar; y deberá,
- si se acuerdan las recomendaciones, tome medidas para garantizar que se implementen en su totalidad dentro del plazo acordado.

10.4. Apelaciones.

Si el estudiante que ha presentado la queja formal no está satisfecho con la decisión al final de la Etapa Formal, pueden apelar por escrito ante el Director Regional. El Demandante deberá presentar la apelación por escrito dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción del resultado de la Etapa Formal.

El Director Regional que haya recibido la apelación deberá:

- acusar de recibo dentro de los siete días hábiles;
- informar al Director del Campus correspondiente del oficial designado de la “Etapa Formal” que se ha recibido una apelación;
- Decidir hacer cumplir la implementación de las recomendaciones hechas al final de la Etapa Formal;
- desestime el caso, dando razones por escrito;
- buscar un acuerdo para un conjunto alternativo de recomendaciones;
- determinar si existen 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.

10.4.1. Convocando un Comité de Apelación de Quejas.

- El Comité de Apelaciones de Quejas involucrará a cuatro personas. Estos serán los miembros del personal que originalmente trataron el proceso de reclamo; el Director del Campus pertinente o el candidato según corresponda; un representante estudiantil y un oficial superior del Instituto SAE que no ha tenido participación previa en el caso como Presidente.
- Un Comité de Apelaciones de Quejas debe escuchar el agravio dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción de acuerdo con los procedimientos que se detallan a continuación.
- Luego de la debida consideración y la aplicación de las reglas de procedimiento a continuación, la decisión del Comité será por mayoría de votos. Si es necesario, el Presidente tendrá voto de calidad.
- El Presidente del Comité presentará, dentro de los diez días hábiles siguientes a la reunión del Comité, un informe escrito al Director Regional.
- El Presidente del Comité tratará de asegurarse de que cualquier acción que surja de la decisión del Comité se tome dentro del plazo identificado en el

informe y deberá informar cualquier falla al completar acciones al Director Regional.

10.4.2. Reglas Procesales para la Realización de Audiencias ante el Comité de Apelaciones de Quejas.

- Las audiencias se llevarán a cabo en el Instituto SAE en las fechas y horarios notificados por escrito al demandante, a los miembros del personal y a otras personas involucradas normalmente al menos cinco días hábiles antes de 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 tiene la intención de ir acompañado, el nombre y los datos de contacto de la persona acompañante se notificarán a la Presidencia no menos de veinticuatro horas antes de la reunión del Comité. No se permite la representación legal en una audiencia que no sea en circunstancias excepcionales, a discreción del Presidente del Comité.
- 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 mejor 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, los hechos en la medida de lo posible, considerar los hechos de buena fe, determinar su decisión e informarla por escrito dentro de los cinco días hábiles al Director

Regional, copiado a todas las partes involucradas en la audiencia de la queja.

11. Apelación Final.

Si el Demandante no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede hacer una solicitud formal por escrito al Director Regional solicitando una revisión del proceso y los resultados, y en tal caso la decisión del Director Regional en el asunto será definitiva.

12. Apelación a la Universidad Middlesex.

Si la queja se relaciona con un programa validado por la Universidad Middlesex, el Denunciante puede remitir la queja a la Universidad de Middlesex una vez que se hayan agotado todos los procedimientos del Instituto SAE. Los detalles completos del proceso se pueden encontrar en:

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