

A14. Política de Quejas

Tabla de Contenidos

1	Introducción	2
1.1	<i>Declaración de política</i>	2
1.2	<i>Propósito</i>	2
1.3	<i>Políticas y Documentos relacionados</i>	2
2	Alcance	2
2.1	<i>Denuncia Académica</i>	2
2.2	<i>Denuncia no académica</i>	3
3	Causales para Interponer Queja Académica	3
4	Principios fundamentales	4
5	Directrices de la política	4
5.1	<i>Generalidades</i>	4
5.2	<i>Resolución anticipada</i>	5
5.3	<i>Queja Formal</i>	5
5.3.1	<i>Investigación, pruebas y mantenimiento de registros</i>	5
5.3.2	<i>Derecho de representación</i>	5
5.3.3	<i>Plazos</i>	5
5.3.4	<i>Resultado de la denuncia</i>	6
5.4	<i>Revisión de nivel universitario de socios colaboradores (CPULR)</i>	6
5.4.1	<i>Universidad de Middlesex</i>	6
5.4.2	<i>Universidad de Hertfordshire</i>	7
5.5	<i>Soporte adicional</i>	7
6	Historial de la Política	7
	Apéndice A: Procedimientos para presentar una queja no académica	8
A.1	<i>Procedimiento de Resolución Anticipada</i>	8
A.2	<i>Procedimiento Formal de Quejas</i>	8
A.3	<i>Proceso de Apelaciones</i>	9
A.4	<i>Revisión de nivel universitario de socios colaboradores (CPULR)</i>	
A.4.1	<i>Universidad de Hertfordshire</i>	11
A.5	<i>Apelación externa: Oficina del Conciliador Independiente</i>	11

1 Introducción

1.1 Declaración de política

SAE Institute se compromete a proporcionar un entorno educativo colaborativo y colegiado, emprendiendo todas las acciones necesarias para resolver las quejas relacionadas con las decisiones académicas de manera justa y expedita o con cualquier operación de SAE Institute de manera justa y expedita manera.

1.2 Propósito

Esta política busca garantizar que las quejas presentadas por estudiantes dentro de SAE Institute se traten con seriedad y, si se determina que están justificadas, se tomen medidas para garantizar que la experiencia de los estudiantes esté protegida en la medida de lo posible.

Esta política pretende demostrar un claro compromiso con la pronta atención y resolución de todo tipo de quejas, desde las no académicas y apelaciones hasta otras no académicas relacionadas con los resultados y la progresión.

1.3 Políticas y Documentos relacionados

Esta política debe leerse junto con lo siguiente:

- A01 Política de admisión y selección de estudiantes
- A03 Política de procesamiento de datos y gestión de registros de estudiantes
- A08.3 Mala Conducta Académica
- A18 Código de Conducta Estudiantil.

2 Alcance

Esta política se aplica a todos los estudiantes de los campus de SAE que están involucrados en la entrega de una provisión validada en el Reino Unido, incluidos los estudiantes de cualquier diploma auto acreditado, curso corto u otro disposición.

2.1 Denuncia Académica

Pueden surgir circunstancias en las que un estudiante sienta que los exámenes publicados o los procedimientos de evaluación no se han seguido correctamente y pregunte si amerita una revisión del resultado. Una solicitud de esta naturaleza constituye una queja académica. Las quejas académicas también pueden relacionarse con decisiones relacionadas con su progreso en un curso de estudio.

2.2 Denuncia no académica

Estos procedimientos y cualquier decisión que se tome en virtud de ellos no tienen por objeto dar lugar a derechos legales u obligaciones de SAE Institute de pagar una compensación ya sea con respecto a una decisión tomada de conformidad con los procedimientos o por

incumplimiento de estos procedimientos. Están destinados a facilitar la resolución de quejas formales puestas en conocimiento de SAE Institute. Anónimo las quejas normalmente no serán consideradas.

3 Causales para Interponer Queja Académica

Los motivos típicos para que un estudiante presente una queja académica pueden incluir:

- Su desempeño se vio afectado en una evaluación debido a una enfermedad u otros factores o por razones válidas, no quisieron revelar antes de que se otorgaran los resultados. Una queja por tales motivos normalmente se desestimará sin una explicación aceptable y se darán pruebas por no presentar las circunstancias atenuantes antes de que se otorguen los resultados.
- Una evaluación o una decisión académica no se realizó de acuerdo con SAE al instituir reglamentos o procedimientos del programa.
- Hubo un error administrativo material en la realización de una evaluación o cálculo de una nota.

Antes de presentar una queja académica, los estudiantes deben tener en cuenta que:

- Una queja académica con respecto a una evaluación o decisión de un examen, sólo podrá ser planteada una vez que el resultado haya sido comunicado formalmente a un estudiante.
- La insatisfacción con el resultado de una evaluación no es motivo de queja académica.
- No se aceptará una queja si se basa en el reclamo de un estudiante de ignorancia de las reglas o políticas, o que desconocía el procedimiento de queja o sus derechos y responsabilidades. Esto incluye el proceso para presentar circunstancias atenuantes.
- Si la queja se relaciona con un tema cubierto o está asociada con una queja no académica, entonces ese proceso de queja debe completarse por completo antes de que se inicie el proceso de queja académica.

Si un estudiante tiene dudas sobre en qué tipo cae su queja, esto debe plantearse con el Director de Calidad en primera instancia, quien determinará la política y el proceso apropiados.

4 Principios fundamentales

Todas las denuncias serán:

- Tratadas con seriedad y con justicia e imparcialidad.
- Atendidas con prontitud y resueltas dentro del recinto específico de SAE en la medida de lo posible. Sin embargo, puede haber momentos en los que se le pida a otro campus que se involucre, ya sea para una revisión independiente adicional o para proporcionar recursos o experiencia adicionales.
- Tratado consistentemente en todo el Instituto SAE.

- Sujeto a los principios de la justicia natural.
- Tramitarse y resolverse en lo posible sin recurrir a la etapa formal, salvo que el asunto sea de gran gravedad.
- Se resolverá sin perjuicio del derecho del denunciante a seguir las vías de denuncia disponibles y legítimas fuera de SAE Institute, habiendo agotado previamente el asunto internamente a través de esta política.

Un denunciante no estará en desventaja, ni sujeto a discriminación, victimización o cualquier otra forma de acoso como resultado de presentar una denuncia.

Sin embargo, si se determina que la queja se está haciendo con intención vejatoria o maliciosa, SAE puede consultar el Código de Conducta Estudiantil A18 y la consideración de su progresión puede ser cancelada. Las quejas vejatorias o maliciosas se definen como, pero no se limitan a:

- Quejas que sean obsesivas, acosadoras o repetitivas.
- Insistencia en perseguir quejas no meritorias y/o no realistas, resultados irrazonables.
- Insistencia en perseguir lo que pueden ser quejas meritorias de una manera irrazonable manera.
- Quejas que están diseñadas para causar interrupciones o molestias. • Demandas de reparación que carezcan de objeto o valor serio.

5 Directrices de la política

5.1 Generalidades

Cuando un grupo de estudiantes presenta una queja, se debe resaltar claramente a un estudiante como el principal punto de contacto para la queja. Las conclusiones y decisiones se comunicarán a cada miembro del grupo en el que corresponda la denuncia.

No se requerirá que el reclamante cubra ningún costo asociado con la presentación de una queja, siempre que se haya cumplido con la política.

En algunos casos, puede ser necesario adoptar un enfoque flexible para avanzar en una queja, esto podría ser debido a, pero no limitado a:

- Impacto de eventos graves, por ejemplo, pandemias
- Puestos vacantes que se asignan a una etapa de denuncia
- Enfermedad del personal
- Cierres de campus.

En caso de que se introduzca flexibilidad, el objetivo de SAE es resolver una queja a través de las etapas descritas, pero puede tener la participación de roles diferentes a los enumerados o un procedimiento alternativo al descrito en esta política. Cuando esto tenga un impacto en un caso, el denunciante será notificado de cualquier cambio de procedimiento.

5.2 Resolución anticipada

Antes de presentar una queja formal, los estudiantes deben discutir sus inquietudes informalmente con el Director de Programa. Esto debe llevarse a cabo lo antes posible.

Si esto no resuelve el asunto o se considera que ha sido de gravedad significativa por parte del Director académico del campus, cualquier queja formal debe hacerse por escrito dentro de los diez (10) días de la reunión, o si se cuestiona, los resultados han sido recibidos o después han sido confirmados por una Junta de Evaluación. Se espera que las consultas con respecto a los resultados de las primeras etapas del programa se hayan planteado informalmente y resuelto en ese momento, y no se deja para desafiar en una etapa posterior de estudio.

5.3 Queja Formal

Una queja formal debe incluir un desglose detallado de los motivos de la queja, con evidencia y documentos de respaldo, y en caso de una queja académica, cumplir con

Sección 3.

Se designará a un miembro de dirección del campus para investigar el asunto y se le dará al denunciante la oportunidad de presentar su caso y explicar el problema con más detalle.

5.3.1 Investigación, pruebas y mantenimiento de registros

Cuando se requiera más información como parte de la investigación de la denuncia, el denunciante debe proporcionar con prontitud para evitar demoras indebidas. De lo contrario, el resultado se basará en la información disponible.

La investigación se anotará para el registro, y todos los documentos se mantendrán y tratarán como confidenciales de acuerdo con la Política de procesamiento de datos y gestión de registros estudiantiles A03 de SAE Institute.

Si se considera necesario grabar alguna reunión, se hará con el consentimiento mutuo de todas las partes y utilizando equipos SAE. No se permitirán otras formas de grabación de los procedimientos (es decir, encubiertas).

5.3.2 Derecho de representación

Un estudiante puede designar a un representante para que presente una queja en su nombre. Por lo general, este sería el representante de la clase, aunque se puede elegir un representante de la clase diferente o un estudiante de su elección.

No se permite la representación legal y normalmente no se atenderán las comunicaciones de los representantes legales.

5.3.3 Plazos

Las denuncias podrán considerarse “extemporáneas” si no se reciben por escrito dentro de los veintiocho (28) días naturales siguientes al incidente a que se refieren. SAE Institute ejercerá

discreción cuando exista una buena razón, respaldada por evidencia, para la presentación tardía de una queja. SAE Institute es consciente de sus obligaciones bajo la Ley de Igualdad al considerar si existen razones excepcionales para aceptar una queja fuera del plazo normal, o si sería razonable hacer ajustes a los procedimientos.

Todas las quejas formales serán reconocidas dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción.

SAE tiene como objetivo resolver todas las quejas dentro de los noventa (90) días calendario. En casos más complejos, puede ser necesario utilizar plazos flexibles; cuando esto sea aplicable, se informará al reclamante de los tiempos revisados. El marco de tiempo de 90 días calendario requiere que los estudiantes cumplan con cualquier plazo fijado por SAE Institute para el envío de material. Ocasionalmente, habrá circunstancias en las que, por una buena razón, SAE Institute necesitará extender el plazo. Dónde esté es el caso, los reclamantes serán notificados y mantenidos informados del progreso.

SAE también tomará medidas razonables para garantizar que todos los asuntos se revisen de manera exhaustiva y profesional, por lo que, en ocasiones, es posible que sea necesario extender este plazo, por ejemplo, cuando la denuncia es compleja, no se ha recibido información adicional o los testigos no están preparados disponibles dentro de los plazos originales. Se informará a los denunciantes de cualquier extensión de escalas de tiempo.

5. 3. 4 Resultado de la denuncia

Una vez concluida la revisión de la denuncia, se comunicará el resultado propuesto.

por escrito al reclamante, concediéndole diez (10) días hábiles para presentar su respuesta. Si no se recibe ningún contacto para esta fecha, el asunto se considerará cerrado y se enviará un aviso formal del cierre se enviará en la fecha indicada.

El querellante tiene derecho a apelar desde la fecha del cierre formal, el cual debe ser puesto por escrito a la persona designada indicada en el documento dentro de los diez (10) días hábiles de la fecha de la carta de cierre formal.

Si no se recibe contacto para esta fecha, la queja se considerará resuelta y se proporcionará la finalización de los procedimientos (CoP).

5.4 Revisión de nivel universitario de socios colaboradores (CPULR)

5. 4. 1 Universidad de Hertfordshire

Si la queja se relaciona con un programa validado por la Universidad de Hertfordshire, y el si el denunciante no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede iniciar un procedimiento formal de apelación ante la Universidad. Los detalles de los procedimientos involucrados están disponibles en:

https://www.herts.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0014/253121/UPR-GV15-Complaints-Policy_Non-Staff,-Non-Student.pdf

5.5 Soporte adicional

SAE se suscribe a la Oficina del Conciliador Independiente (OIA) para la Educación Superior, un esquema independiente para la revisión de las quejas de los estudiantes. Más información está disponible en: www.oiahe.org.uk.

Cuando se hayan concluido los procedimientos internos de SAE, la notificación de confirmación final incluirá una carta de finalización de procedimientos (CoP). Cuando un estudiante sigue insatisfecho con la decisión final, puede plantear esto a la OIA, y la OIA debe recibir un Formulario de queja de la OIA dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de la carta final de finalización enviada por SAE Institute. Se puede acceder al formulario a través de su sitio web en: <https://www.oiahe.org.uk/students/how-to-complain-to-us/>

Alternativamente, un estudiante puede llamar por teléfono o escribir a la OIA para obtener un formulario. El formulario debe enviarse a la OIA acompañado de una copia de la carta de finalización.

La OIA también publica una guía para el Esquema, que se puede descargar desde <https://www.oiahe.org.uk/media/2264/intrototheoia-students-jan-2019.pdf>.

También se puede encontrar orientación sobre cómo presentar una queja a la OIA y el formulario de quejas de la OIA en el sitio web de la OIA:

<https://www.oiahe.org.uk/students/how-to-queja-nosotros/>

La OIA normalmente sólo revisará los asuntos que hayan sido tratados y concluidos a través de nuestro proceso interno, incluida la etapa de apelación de la Universidad socia.

6 Historial de la Política

Política Creada:	Agosto 2021
Última Revisión:	Noviembre 2024
Aprobada por:	Ana Mondragón

Apéndice A: Procedimientos para presentar una queja no académica

Se alienta a los estudiantes, siempre que sea posible, a discutir y resolver inquietudes o dificultades directamente con la(s) persona(s) correspondiente(s).

Niveles de autoridad de quejas:

- Etapa temprana: Todo el staff
- Etapa formal: Director Académico, Director de Calidad
- Etapa de apelación: Director General

A.1 Procedimiento de Resolución Anticipada

En primera instancia, un estudiante agraviado debe tratar de hablar directamente con la persona percibido como la causa de la supuesta queja en un espíritu de buena voluntad destinado a resolver el asunto

Si ese proceso no conduce a una resolución satisfactoria, el estudiante debe discutir el problema con su representante estudiantil, un oficial de apoyo estudiantil o su profesor/coordinador del programa. Esto puede implicar la remisión de la queja a terceros.

Si después de hablar con las personas mencionadas anteriormente, el asunto no se resuelve o se considera que tiene una gravedad significativa, se invocará el proceso formal mediante una queja por escrito presentada por el estudiante. Esto debe enviarse a través de Campus Online o solicitando una copia del formulario de queja formal de un Oficial de Apoyo Estudiantil.

El resultado de las quejas tratadas de manera informal debe documentarse brevemente y una copia del resultado enviado al reclamante por escrito.

A.2 Procedimiento Formal de Quejas

Cuando la queja formal se reciba por escrito, se remitirá a la Dirección de Calidad, quien acordará/designará el nivel apropiado para tratar la queja formal.

El encargado designado para gestionar la reclamación deberá:

- Acusar de recibido y por escrito, la denuncia formal dentro de los cinco días hábiles.
- Considerar las pruebas, escritas o no, y, si es necesario, mantener conversaciones con el denunciante y otras personas que se consideren apropiadas para investigar la denuncia en profundidad.
- Decidir el resultado de la denuncia, que será: o Desestimación, es decir, cuando no se admita la denuncia o no haya pruebas suficientes para sustentar la denuncia. o Confirmado.
- Envíe una respuesta final que describa la decisión al estudiante, por lo general no más de 10 días hábiles a partir de la fecha de reconocimiento. La respuesta contendrá detalles del proceso de apelación, en caso de que el denunciante no esté de acuerdo con la decisión o si se ha seguido un proceso justo.
- Las apelaciones deben presentarse por escrito de acuerdo con los detalles detallados en la carta y dentro de los diez días posteriores a la fecha de la carta.

El director u otro miembro del personal como delegado deberá:

- Registrar la denuncia en el Sistema de Registro del Alumno y en cualquier otro lugar pertinente, y mantenerlo actualizado durante todo el proceso, detallando la decisión y las acciones que surjan.
- Considerar la recomendación del Director del Campus.
- Asegurarse de que la queja se investigue a fondo y se responda dentro del SAE Institute en los tiempos acordados.
- Enviar la carta de Finalización de Procedimientos dentro de los veintiocho (28) días posteriores a la resolución de la queja si no se apela.

A.3 Proceso de Apelaciones

Si el estudiante que ha presentado la queja no está satisfecho con la decisión al final de la Etapa Formal, puede apelar por escrito al Director del Campus. El denunciante deberá presentar el recurso por escrito dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del resultado de la Etapa Formal.

La apelación será supervisada por otro administrador del campus o por un miembro senior apropiado del personal de SAE. El Decano regional y el Gerente General deben ser informados.

El gerente superior designado para revisar la apelación deberá:

- Acusar de recibido y por escrito, la denuncia formal dentro de los siete días hábiles.
- Informar a todas las partes pertinentes que se ha recibido una apelación.
- Revisar el caso y, cuando sea necesario, promover una mayor investigación.
- Decidir sobre una de las siguientes acciones:
 - o Hacer cumplir la implementación de las recomendaciones hechas al final de la etapa formal.
 - o Desestimar el caso, motivando por escrito. o Buscar un acuerdo para un conjunto alternativo de recomendaciones.
 - o Determinar si hay motivos suficientes para convocar un Panel de Apelación y, de ser así, establecerá un Panel para escuchar la apelación.

Uso de un panel de audiencia:

- Cuando la apelación requiera conocimientos o experiencia más especializados, se puede designar un panel de personal para llevar a cabo una audiencia de apelación para considerar la evidencia y decidir el resultado.
 - Esto consistirá de hasta 3 personas, que no tienen ningún interés real o percibido en la queja.
 - Las audiencias del Panel de Apelación se llevarán a cabo en las instalaciones del Instituto SAE en las fechas y horas notificadas por escrito al denunciante, miembros del personal y otras personas involucradas normalmente al menos cinco días hábiles antes de la audiencia. Cuando no sea posible reunirse en un campus del Instituto SAE, se puede implementar un método de entrega alternativo a discreción del gerente senior.
 - Se informará a cada parte de la fecha de la reunión, los nombres de las personas que el Panel tiene la intención de llamar para prestar testimonio, junto con la información a la que se pueda hacer referencia en la audiencia o si el denunciante o cualquier denunciado desea presentar

documentos ante el Panel, estos deberán presentarse por lo menos tres días hábiles antes de la fecha de la audiencia.

- El denunciante podrá ir acompañado de una persona de apoyo, cuyos datos (nombre, relación con el denunciante y datos de contacto) deberán facilitarse a la Presidencia al menos 2 días hábiles antes de la fecha de apelación. Esta persona no puede ser un representante legal o un abogado. La persona de apoyo no podrá participar en la audiencia.
- El Presidente podrá decidir dar tiempo para examinar los documentos aplazando o retrasando la reunión del Panel por un período de hasta cinco días hábiles. o El Panel deberá establecer la naturaleza exacta de la queja, establecer los hechos en la medida de lo posible, considerar los hechos de buena fe, determinar su decisión.
- En su caso, la decisión se acordará por mayoría de votos.

Los posibles resultados de la apelación serán:

- Mantener la decisión original.
- No estar de acuerdo con la decisión y tomar acción formativa.
- Aplazar para solicitar más información/investigación.

El resultado de la apelación se informará al estudiante por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la decisión de la apelación. Si la queja no es confirmada, el estudiante también recibirá una carta de finalización de los procedimientos dentro de los 28 días.

A.4 Revisión de nivel universitario de socios colaboradores (CPULR)

A.4.1 Universidad de Hertfordshire

Si el denunciante no está satisfecho con el resultado de su apelación, puede iniciar un procedimiento formal de apelación ante la Universidad de Hertfordshire. Detalles de los procedimientos involucrados están disponibles en:

https://www.herts.ac.uk/_____data/assets/pdf_file/0014/253121/UPR-GV15-Complaints-Policy-Non-Staff,-Non-Student.pdf

A.5 Apelación externa: Oficina del Conciliador Independiente

Como se describe en la sección 5.5 de esta política, SAE se suscribe al esquema independiente para la revisión de una queja estudiantil, la Oficina del Conciliador Independiente (OIA) para la Educación Superior. La información y las reglas de elegibilidad están disponibles en: www.oiahe.org.uk

- Cuando los procedimientos de queja de SAE hayan concluido (incluyendo, cuando corresponda, una CULPR), un estudiante que no esté satisfecho con la decisión final sobre su caso puede presentar una solicitud ante la OIA dentro de los 12 meses posteriores a la fecha de la Carta de finalización final.
- Un estudiante puede completar el formulario de queja de la OIA en línea o descargar una copia de la OIA sitio web: <http://oiahe.org.uk/hacer-una-queja-a-la-oia/oia-complaint-form.aspx>.
- La OIA también publica una introducción al esquema de la OIA para estudiantes, que se puede descargar de: <https://www.oiahe.org.uk/media/2264/intrototheoia-students-jan-2019.pdf>.

- Alternativamente, un estudiante puede llamar por teléfono o escribir a la OIA para obtener un formulario. Un estudiante debe enviar una copia de la carta de finalización a la OIA con su formulario de queja de la OIA.
- La OIA normalmente sólo revisará los asuntos que hayan sido tratados a través de SAE. procedimientos internos, incluida la etapa de apelación de las universidades asociadas.