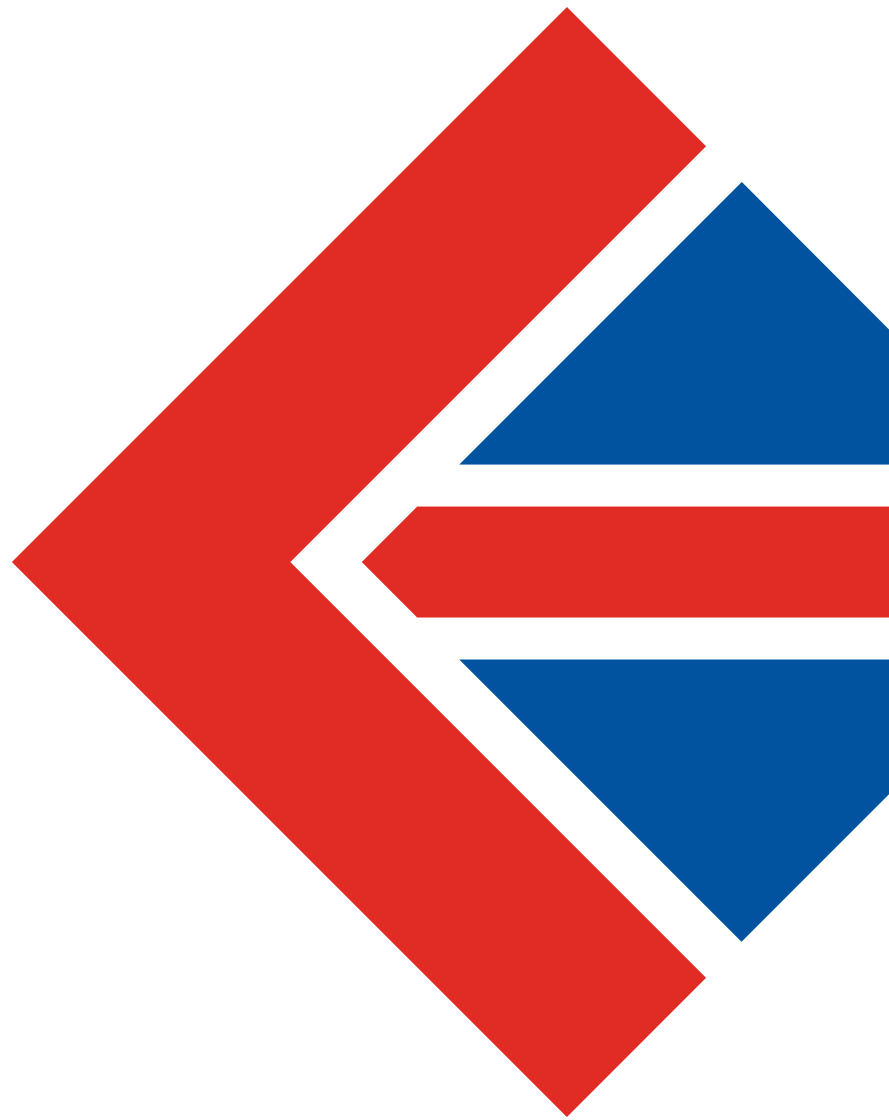


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Spanish)



Quejas contra un centro miembro de English UK

El presente documento detalla el procedimiento de English UK para la gestión de quejas contra centros miembro.

Contexto

Cada año, cerca de 400.000 estudiantes asisten a cursos de enseñanza del inglés en escuelas, universidades o *colleges* afiliados a English UK. Recibimos alrededor de 35 quejas al año, de las cuales 3 o 4 se derivan a un mediador independiente para su resolución.

Los miembros de English UK están acreditados por el programa Accreditation UK (anteriormente conocido como English in Britain Accreditation Scheme), que gestionamos en colaboración con el British Council. Este programa prevé inspecciones independientes cada cuatro años y visitas sorpresa de los inspectores. Los miembros deben mantener los estándares exigidos por el programa Accreditation en todo momento. Los criterios del programa Accreditation se pueden consultar en la web del British Council (www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm).

En English UK consideramos las quejas con la máxima seriedad, aunque siempre intentamos alcanzar una solución amistosa en tanto sea posible.

Procedimiento

El procedimiento seguido para gestionar las quejas depende del tipo de institución en la que estudies. Consulta la sección que corresponda:

1. Quejas contra escuelas privadas
2. Quejas contra una universidad/institución de enseñanza superior
3. Quejas contra *colleges* de educación complementaria

1. Quejas contra escuelas privadas

Cada escuela miembro cuenta con un procedimiento de quejas interno y no podemos aceptar una queja hasta que no haya pasado por el procedimiento propio de la escuela. Si tienes alguna queja sobre la escuela en la que estudias, te animamos a que primero te reúnas con el Director o con el miembro del personal pertinente (por ejemplo, el Jefe de estudios, el encargado del alojamiento o el Orientador).

Si no quedas satisfecho con la respuesta del centro, escribe en inglés a English UK a la atención del *Chief Executive* (director ejecutivo) o envía un correo electrónico a tony@englishuk.com.

No podemos aceptar quejas presentadas por teléfono, ya que necesitamos tener constancia escrita de la queja por si hemos de derivarla al mediador.

Sólo podemos tramitar quejas de estudiantes internacionales que estudien inglés en una escuela miembro, y no podemos aceptar quejas:

- de profesores u otro personal, agentes o familias de acogida sobre problemas relacionados con la escuela;
- de personas que ocultan su identidad;
- sobre algunos programas como cursos de informática o negocios o practicas laborales, incluso si son en escuelas miembro, o,
- sobre escuelas que no sean miembros de pleno derecho de English UK.

Salvo en casos excepcionales, no solemos considerar quejas sobre cursos finalizados hace más de 6 meses.

Podemos aceptar quejas en nombre de un estudiante presentadas por un pariente cercano (padres, hermanos o tíos) o a través de representantes si el estudiante lo autoriza por escrito.

Al exponer tu queja, cíñete a los hechos e incluye una copia de cualquier documentación relevante (formulario de matriculación, factura, cartas) que pueda respaldarla. Presta especial atención a los términos y condiciones de la escuela que aceptaste al matricularte, y expón los pasos que has tomado para intentar resolverla directamente con la escuela.

Cuando recibamos tu queja en English UK, te escribiremos para confirmar su recepción y nos dirigiremos al Director de la escuela en cuestión para solicitarle una explicación dentro de un plazo de dos semanas. A continuación, te enviaremos una carta para informarte de su contestación.

Si aún así no quedas satisfecho, escribiremos a la escuela para transmitirles tu opinión y les pediremos que reconsideren su postura. A su debido tiempo, te haremos llegar su respuesta.

Si la segunda respuesta de la escuela sigue sin satisfacerte, derivaremos la queja a un mediador independiente. Le enviaremos toda la correspondencia y tendrá la oportunidad de solicitar cualquier otra documentación que estime necesaria. El mediador podrá entrevistar a la escuela, al estudiante que presenta la queja o a cualquier otra persona para formarse un juicio adecuado del caso. A continuación, redactará un informe con su valoración que se remitirá tanto a la escuela como a ti. Su valoración será vinculante para la escuela, que deberá observar la decisión. Normalmente, el mediador necesita entre 4 y 6 semanas para emitir su valoración. Esto no supondrá ningún gasto para ti, y el hecho de acudir al mediador no afecta a tu derecho de adoptar medidas legales posteriormente si así lo deseas. El proceso del mediador está pensado para que los estudiantes puedan elevar sus quejas de forma gratuita y con relativa rapidez.

Una vez emitida la valoración y aplicada la decisión, el procedimiento de quejas de English UK se da por finalizado. El mediador no mantendrá más correspondencia con

la escuela o el estudiante e English UK considerará la decisión del mediador como definitiva.

Si en cualquier punto del proceso decides emprender medidas legales contra la escuela, English UK suspenderá la mediación hasta que dichas medidas hayan finalizado con el fin de no interferir en el proceso legal.

Cómo contactar con nosotros

Escribe a: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY o envía un correo electrónico a tony@englishuk.com

2. Quejas contra una universidad/institución de enseñanza superior

En primer lugar deberás manifestar tu queja al tutor de tu curso y seguir el procedimiento interno de quejas. Una vez agotado este procedimiento, si no estás satisfecho, podrás elevar tu queja a la Office of the Independent Adjudicator for Higher Education (Oficina del Árbitro Independiente para Estudios Superiores).

Para más información, visita su página web en la dirección www.oiahe.org.uk, dirígete a The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX o envía un correo electrónico a enquiries@oiahe.org.uk

3. Quejas contra *colleges* de educación complementaria

En primer lugar debes dejar constancia de tu queja en el proceso de quejas interno del *college*. Si aun así crees que no se ha resultado satisfactoriamente y la queja está relacionada con un curso de inglés para la obtención de un título externo, puedes elevarla al comité examinador pertinente o al organismo que expida el título. Si tu queja está relacionada con asuntos no académicos, puedes dirigirte al *Learning and Skills Council* (Consejo para el Aprendizaje y las Habilidades) tanto a nivel regional como nacional. Para más información, visita su página web en la dirección www.lsc.gov.uk.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com