



Bienestar y seguridad del alumno

Información importante para
estudiantes de educación superior

Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

Este folleto es un resumen del Código de Práctica Educativa 2021 (Asistencia Pastoral de Estudiantes Internacionales y de Educación Superior) de Nueva Zelanda (el Código).

Sección 1

¿Qué es el Código?

El Código establece los requisitos que los proveedores deben cumplir para el bienestar y la seguridad de sus estudiantes internacionales y de educación superior.

Según el Código, su proveedor de educación superior debe ayudarlo a:

- estar seguro (física y mentalmente)
- ser respetado y aceptado por quien es usted
- ser apoyado en su aprendizaje y bienestar
- estar conectado con sus redes sociales y culturales, y
- poder tener voz y voto en las decisiones sobre los servicios estudiantiles.

¿Para quién es el Código?

El Código cubre a todos los estudiantes matriculados en Te Pūkenga, Wānanga, universidades y Establecimientos privados de capacitación (PTE), incluidos los estudiantes que estudian en línea, en el extranjero y/o en entornos laborales.

La Autoridad de Calificaciones de Nueva Zelanda (NZQA) es el administrador del Código para el gobierno de Nueva Zelanda. La NZQA supervisa y apoya a los proveedores para que cumplan con el Código.

En Nueva Zelanda, solo los proveedores de educación signatarios del Código pueden inscribir a estudiantes internacionales. Puede verificar si un proveedor de educación es signatario en el sitio web de la NZQA: <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>.

¿Cómo puedo obtener una copia del Código?

El Código está disponible en el sitio web de la NZQA. Para obtener más información y asesoramiento sobre el Código, comuníquese con un miembro de nuestro equipo por correo electrónico: code.enquiries@nzqa.govt.nz

Consulte el [Código para el bienestar y la seguridad del estudiante](#) (PDF, 925 KB).

¿Qué puede esperar de su proveedor de educación?

Su proveedor de educación debe:

- permitirle tomar decisiones informadas sobre su educación
- apoyarlo para que se prepare para sus estudios y se adapte a ellos
- proporcionar un entorno seguro, de apoyo y accesible para estudiar
- asegurarse de que usted pueda plantear sus inquietudes cuando sea necesario
- conectarlo rápidamente con los servicios de soporte apropiados
- tener planes para ayudarlo en caso de emergencia, ya sea en el campus o en su alojamiento para estudiantes.

Para obtener más información, consulte nuestro sitio web [Know the Code - videos >> NZQA](#)

Sección 2

Alojamiento para estudiantes

El Código también establece requisitos para que los proveedores de educación superior ayuden a los estudiantes en cuanto al alojamiento.

¿Qué es el alojamiento para estudiantes?

El alojamiento para estudiantes es una categoría especial de alojamiento de la Ley de arrendamiento residencial de 1986 (RTA). Este tipo de alojamiento está exento de los requisitos de la RTA. Esto significa que las reglas que se aplican al alojamiento para estudiantes son diferentes a la mayoría de los demás contratos de alquiler.

Al tratarse de alojamiento para estudiantes se hace una distinción legal importante. No todos los alojamientos para estudiantes califican para esta exención.

¿Qué puede esperar de su proveedor de alojamiento para estudiantes?

Según el Código, puede esperar que su alojamiento para estudiantes:

- proporcione una comunidad residencial segura e inclusiva
- tenga instalaciones y servicios a la altura de sus necesidades
- sea seguro, limpio, seco, cálido, cómodo, accesible y propicio para el estudio
- se encargue de llevar a cabo cualquier trabajo de construcción de manera oportuna, de forma que no lo moleste indebidamente
- garantice que el personal sea idóneo y adecuado, y que esté capacitado y cuente con el apoyo para hacer su trabajo
- proporcione contratos, reglas internas y políticas que sean justas y fáciles de entender
- tenga la proporción adecuada de personal residente en el alojamiento
- tenga sistemas para verificar regularmente cómo se encuentra en su alojamiento para estudiantes
- disponga de planes para apoyarlo en un incidente crítico o emergencia
- divulgue quién es el propietario y el administrador del alojamiento para estudiantes.

Sección 3

Estudiantes internacionales de educación superior

¿Qué pueden esperar los estudiantes internacionales?

Según el Código, los estudiantes internacionales de educación superior tienen derecho al mismo tipo de atención y apoyo que los estudiantes nacionales de educación superior.

Su proveedor de educación debe reconocer y considerar que los estudiantes internacionales tienen diferentes necesidades de apoyo. Deben tratar de identificar sus necesidades y responder adecuadamente.

Su proveedor de educación también debe asegurarse de que:

- usted esté seguro y se sienta bien mientras viva y estudie en Nueva Zelanda
 - usted tenga una imagen completa y realista de cómo será vivir y estudiar en Nueva Zelanda
 - usted obtenga asesoramiento y apoyo confiables de su agente de educación
- cuente con buenos sistemas y documentación establecidos para administrar su:
 - oferta de estudio
 - proceso de inscripción
 - contrato de inscripción
 - estado y registros de visas y seguros.
 - usted tenga en claro los resultados educativos probables y sus derechos y responsabilidades como estudiante internacional antes de firmar un contrato de inscripción
 - usted comprenda sus derechos y obligaciones si se retira de sus estudios, no asiste o su proveedor de educación cancela un programa o cierra por cualquier motivo.
 - usted pueda participar en un programa de orientación y obtener información y apoyo continuos para ayudarlo a adaptarse a la vida y el estudio en Nueva Zelanda.

Sección 4

Qué pasa si algo sale mal?

Si tiene inquietudes sobre su proveedor de educación, su agente o su alojamiento para estudiantes, comuníquese con su proveedor en primera instancia y siga su procedimiento de quejas.

Según el Código, los proveedores de educación deben tener un procedimiento interno claro y justo para escuchar y responder a las quejas.

Su proveedor tendrá una persona designada con la que podrá hablar sobre su queja. Esta persona puede ser el director de la escuela, el director internacional, el defensor de derechos de los estudiantes u otro miembro especializado del personal.

Si no está satisfecho con el proceso de quejas de su proveedor o con el resultado de su queja, puede comunicarse con:

- La NZQA (para quejas sobre un proveedor que no acata el Código)
- Resolución de disputas de educación superior (para quejas sobre asuntos financieros o contractuales, si es un estudiante nacional)
- iStudent Complaints (para quejas sobre asuntos financieros o contractuales, si es un estudiante internacional).

¿Tiene alguna queja sobre un proveedor que no acata el Código?

Como Administrador del Código, la NZQA tiene la autoridad legal para investigar posibles violaciones del Código. Tiene un proceso para averiguar si una queja es válida y si un proveedor no ha seguido el Código. Esto incluye obtener información tanto del estudiante que presentó la queja como del proveedor de educación.

Para obtener más información sobre cómo presentar una queja, consulte el sitio web de la NZQA: www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/

¿Tiene una queja sobre un asunto financiero o contractual?

La Resolución de disputas de educación superior e iStudent Complaints son servicios independientes proporcionados por el gobierno de Nueva Zelanda que pueden ayudarlo a resolver disputas sobre asuntos financieros o contractuales con un proveedor de educación. Sus servicios son gratuitos.

▶ Resolución de Disputas de Educación Superior

Sitio web	https://tedr.org.nz/
Correo electrónico	contact@tedr.org.nz
Número telefónico gratuito (dentro de Nueva Zelanda)	0800 00 8337

▶ iStudent Complaints

Sitio web	www.istudent.org.nz
Correo electrónico	complaints@istudent.org.nz
Número telefónico internacional	64 4 918 4975
Número telefónico gratuito (dentro de Nueva Zelanda)	0800 00 66 75
En redes sociales	Facebook – www.facebook.com/istudent.complaints WeChat – (busque “NZ iStudent Complaints”, solo para chino)
Correo postal	iStudent Complaints PO Box 2272, Wellington 6014 Nueva Zelanda

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government