

Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales

Revisado en 2003

Unidad de Desarrollo y Políticas Internacionales
Ministerio de Educación

Diciembre de 2003

ISBN 0-478-13081-3
ISBN Web 0-478-13082-1

CONTENTS

Preámbulo	4
Definiciones	4
Parte 1: General	6
1. Información	6
2. Estudiantes en el extranjero	6
3. Estudiantes en grupo	6
Parte 2: Marketing, captación e inscripción de estudiantes internacionales	7
4. Suministro de información a potenciales estudiantes internacionales	7
5. Folletos y material publicitario	7
6. Evaluación de los potenciales estudiantes internacionales	8
7. Aceptación de la inscripción de estudiantes internacionales	8
8. Miembros del personal que representen a las signatarias en el exterior	9
9. Revisión anual de la información	9
10. Requisitos inmigratorios	10
Parte 3: Agentes contratados	11
11. Agentes de promoción	11
12. Agentes de alojamiento	11
Parte 4: Contratos y seguros	12
13. Obligaciones contractuales y financieras de las signatarias	12
14. Seguros	12
Parte 5: Bienestar	13
15. Servicios de apoyo	13
16. Supervisión de la asistencia para garantizar el bienestar del estudiante	15
Parte 6: Alojamiento	16
17. Servicios de alojamiento	16
18. Alojamiento en casas de familia	17
19. Establecimientos con régimen de comidas	17
20. Encargados designados para cuidar al estudiante	18
21. Alojamiento provisorio	18
22. Encargados de residencia	19
23. Verificación de antecedentes policiales en el caso del alojamiento para menores de 18 años	19
Parte 7: Procedimientos para la resolución de quejas	20
24. Procedimientos internos para la resolución de quejas	20
25. Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (IEAA)	20
26. Decisiones de la IEAA	21
27. Panel de Revisión de la Educación Internacional	21
28. Decisiones del Panel de Revisión	21
Parte 8: Solicitudes y seguimiento	23
29. Solicitudes	23
30. Seguimiento	23
Parte 9: Administración	25
31. Disposiciones transitorias	25
32. Reformas al Código	25
33. Transferencia de la administración del Código	25
Apéndice 1: Resumen del Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales	26

PREÁMBULO

El objetivo de este Código de Prácticas es proporcionarles a las instituciones educativas un marco para atender al cuidado y el bienestar de los estudiantes internacionales. El Código se creó en función de la sección 238F de la Ley de Educación de 1989. Dicha Ley exige que, para poder inscribir a estudiantes internacionales, las instituciones educativas deben suscribir el Código.

El Código entró en vigencia el 31 de marzo de 2002 y fue revisado en julio de 2003.

DEFINICIONES

En el presente Código, a menos que el contexto exija lo contrario:

“Administrador” significa la persona o el organismo responsable de administrar el Código.

“Agente de alojamiento” significa una persona o un organismo distinto a la institución signataria y sus empleados, que esté involucrado en la gestión del alojamiento de los estudiantes internacionales, ya sea individualmente o en grupo, en nombre de la institución signataria.

“Agente de promoción” significa una persona o empresa, que no sea la signataria ni sus empleados, implicada en la identificación y/o captación de posibles estudiantes internacionales, ya sea individualmente o en grupo, en el extranjero o en Nueva Zelanda.

“Alojamiento en casas de familia” significa el alojamiento provisto a un estudiante internacional en la casa de una familia o en un hogar donde estén alojados no más de cuatro estudiantes internacionales.

“Alojamiento provisorio” significa un motel, hotel, residencia, albergue u otro tipo de alojamiento para turistas.

“Código” significa el presente Código de Prácticas.

“Curso corto” significa un curso de una duración inferior a los tres meses calendario.

“CYFS” significa el Departamento de Servicios para la Infancia, la Adolescencia y la Familia (*Child Youth and Family Services*).

“Empleado de un establecimiento con régimen de comidas” significa una persona que trabaja en un establecimiento con régimen de comidas.

“Encargado de residencia” significa:

- (a) Un titular de alojamiento en casas de familia, o
- (b) Un encargado o responsable de un establecimiento con régimen de comidas a cargo del cuidado de los estudiantes internacionales en tales establecimientos, o
- (c) Un encargado designado para cuidar al estudiante, o
- (d) En el caso de un alojamiento provisorio, un supervisor.

“Encargado designado para cuidar al estudiante” significa un familiar o amigo cercano de la familia que sea nombrado por escrito por parte de los padres de un estudiante internacional para que esté encargado de su cuidado y de proporcionarle alojamiento. No incluye a propietarios, encargados ni empleados de un establecimiento con régimen de comidas.

“ERO” significa Oficina de Revisión Educativa (*Education Review Office*).

“Escuela primaria o secundaria” significa una escuela primaria o secundaria habilitada tal como se define en la sección 2 de la Ley.

“Establecimiento con régimen de comidas” significa:

- (a) Una residencia de la institución u otro tipo de residencia que proporcione alojamiento con régimen de comidas, o
- (b) El alojamiento provisto a un estudiante internacional en la casa de una familia o en un hogar donde estén alojados cinco o más estudiantes internacionales.

“Establecimiento formativo privado” significa un establecimiento que ofrezca educación o formación en oficios en un nivel posterior a la secundaria, y que esté válidamente inscrito según lo estipulado en la Parte XVIII de la Ley.

“Estudiante internacional” significa una persona que:

- (a) esté inscrita en una institución, y
- (b) en relación con la institución sea un estudiante extranjero, tal como se define en la sección 2 o en la sección 159 de la Ley (la que corresponda).

“Estudiantes en grupo” significa:

- (a) Estudiantes internacionales a quienes el Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda les haya otorgado una visa grupal, o
- (b) Dos o más estudiantes internacionales que estudien juntos en Nueva Zelanda durante no más de tres meses calendario en el marco de una visita grupal organizada por una institución educativa.

“IEAA” significa la Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (*International Education Appeal Authority*), creada por el Código.

“Industria” significa la o las empresas responsables de representar los intereses de las instituciones educativas exportadoras ante el Gobierno y sus organismos, e incluye a los agentes de dichas empresas.

“Institución educativa” significa:

- (a) una escuela primaria o secundaria, o
- (b) una institución según lo definido en la sección 159 de la Ley, o
- (c) un establecimiento formativo privado.

“Institución terciaria” significa

- (a) una institución según lo definido en el artículo 159 de la Ley, o
- (b) un establecimiento formativo privado.

“Ley” significa la Ley de Educación de 1989 (*Education Act 1989*).

“NZIS” significa el Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda (*New Zealand Immigration Service*).

“NZQA” significa la Autoridad para los Reconocimientos Académicos de Nueva Zelanda (*New Zealand Qualifications Authority*).

“NZVCC” significa Comité de Rectores Universitarios de Nueva Zelanda (*New Zealand Vice-Chancellors’ Committee*).

“Padre” significa el padre o la madre de un estudiante internacional, e incluye a los tutores.

“Panel de Revisión de la Educación Internacional” (*International Education Review Panel*) significa el Panel de Revisión creado por el Código.

“Residencia de la institución” significa una residencia tal como se define en la sección 2 de la Ley y:

- (a) a la cual se le haya otorgado un permiso de acuerdo con lo estipulado en la sección 144C de la Ley (si corresponde), o
- (b) que esté aprobada y supervisada por el Administrador, para estudiantes internacionales inscritos en los Años escolares 1 a 6 o que tengan 10 años de edad o menos y estén inscritos en cualquier otra institución educativa.

“Signataria” significa una institución educativa que haya solicitado ser signataria del Código y que haya sido aceptada como tal por parte del Administrador.

“Supervisor” significa una persona responsable de la supervisión de estudiantes en grupo y/o de estudiantes internacionales en un alojamiento provisorio.

“Titular de alojamiento en casas de familia” significa un proveedor de alojamiento en casas de familia para estudiantes internacionales.

“Tutor” significa la persona:

- (a) con el derecho y la responsabilidad legales de cuidar de un estudiante internacional (incluidas su educación y su salud), designada por un tribunal neozelandés o extranjero o a través de un testamento, y
- (b) que habitualmente está a cargo del cuidado del estudiante en el país de origen del estudiante.

1. Información

- 1.1 Las signatarias deberán comunicar la existencia y el contenido del Código a todo el personal directa o indirectamente involucrado con los estudiantes internacionales.
- 1.2 Las signatarias deberán garantizar que los miembros del personal reciban el apoyo y el entrenamiento adecuados según sus funciones con respecto a los estudiantes internacionales, de manera que aquéllos puedan comprender y aplicar el Código.
- 1.3 Las signatarias deberán poner en práctica medidas que promuevan el cuidado y el bienestar de los estudiantes internacionales de acuerdo con las “Pautas de apoyo al Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales”, publicadas por el Ministerio de Educación (*“Guidelines to support the Code of Practice for the Pastoral Care of International Students”*).

2. Estudiantes en el extranjero

- 2.1 No se les exigirá a las signatarias aplicar el Código en el caso de estudiantes internacionales que lleven a cabo sus estudios fuera de Nueva Zelanda.

3. Estudiantes en grupo

- 3.1 Las signatarias están obligadas a cumplir con el Código en el caso de los estudiantes en grupo.
- 3.2 Las signatarias deberán garantizar que los estudiantes en grupo tengan:
 - 3.2.1 Una supervisión adecuada, y
 - 3.2.2 Una relación adecuada entre el número de supervisores y el número de estudiantes.

PARTE 2: MARKETING, CAPTACIÓN E INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES INTERNACIONALES

4. Suministro de información a potenciales estudiantes internacionales

- 4.1 Toda la información que se suministre de acuerdo a esta Parte deberá ser por escrito o en un formato electrónico.
- 4.2 Las signatarias o sus agentes deben suministrarles la siguiente información a los potenciales estudiantes internacionales antes de que éstos asuman compromiso alguno:
- 4.2.1 El costo de los cursos y todos los demás costos vinculados, de modo que no haya costos significativos que queden sin ser comunicados;
 - 4.2.2 Los requisitos y los trámites para la solicitud de inscripción;
 - 4.2.3 Las condiciones de aceptación;
 - 4.2.4 Las condiciones relativas a los derechos a reembolso;
 - 4.2.5 Los requisitos acerca de los conocimientos de inglés necesarios (si corresponde);
 - 4.2.6 La información relativa a las instalaciones, el equipamiento y el personal de la institución;
 - 4.2.7 La información sobre el/los curso(s) o título(s) que la signataria ofrece;
 - 4.2.8 La información acerca de los requisitos de seguro médico y de viaje; y
 - 4.2.9 La información y el asesoramiento en relación con los tipos de alojamiento disponibles para los estudiantes.
- 4.3 La información sobre alojamiento deberá incluir lo siguiente:
- 4.3.1 Disponibilidad y características de las opciones de alojamiento;
 - 4.3.2 Estimaciones realistas en cuanto al costo del alojamiento en el campus y fuera de él;
 - 4.3.3 Trámites para la obtención del alojamiento; y
 - 4.3.4 Una mención acerca de si la signataria ha evaluado en qué medida el alojamiento es adecuado, y el resultado de tal evaluación.

5. Folletos y material publicitario

- 5.1 Los folletos y el material publicitario deberán ser un reflejo fiel y veraz de las actividades y servicios que la signataria ofrece.
- 5.2 Los folletos y el material publicitario deberán incluir la información para potenciales estudiantes internacionales mencionada anteriormente en la sección 4.
- 5.3 Las signatarias deberán incluir en todos los folletos y materiales de promoción los siguientes textos con la redacción estandarizada que se indica a continuación:

CÓDIGO: [nombre de la institución educativa] ha resuelto cumplir y estar sujeta al Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales, publicado por el Ministro de Educación. Se pueden obtener copias del Código toda vez que se soliciten a esta institución o en la página en internet del Ministerio de Educación de Nueva Zelanda: <http://www.minedu.govt.nz>.

INMIGRACIÓN: “El Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda proporciona toda la información en cuanto a requisitos para visas y permisos, asesoramiento sobre el derecho a trabajar en Nueva Zelanda mientras se está estudiando, y requisitos de informes. Estos datos se pueden consultar en su página en internet: <http://www.immigration.govt.nz>”.

DERECHO A SERVICIOS DE SALUD: La mayoría de los estudiantes no tienen derecho a los servicios de salud públicos durante su estadía en Nueva Zelanda. Si recibes un tratamiento médico mientras te encuentras en el país, es posible que debas responsabilizarte por todos los costos implicados. La información detallada en materia de derechos de acceso a los servicios de salud públicos está a cargo del Ministerio de Salud, y se puede consultar en su página en internet: <http://www.moh.govt.nz>.

SEGURO POR ACCIDENTES: La Comisión de Compensación por Accidentes (*Accident Compensation Commission, ACC*) brinda cobertura por accidentes a todos los ciudadanos, residentes y visitantes de Nueva Zelanda, pero aún en este caso tal vez debas hacer frente a los demás costos médicos o derivados. Se puede obtener más información en la página en internet de la ACC: <http://www.acc.co.nz>.

SEGURO MÉDICO Y DE VIAJE: Mientras estén estudiando en Nueva Zelanda, los estudiantes internacionales deben tener un seguro médico y de viaje apropiado y vigente.

6. Evaluación de los potenciales estudiantes internacionales

- 6.1 Cuando un curso requiera un determinado nivel de conocimientos de inglés oral y escrito, un aprendizaje previo y/o prerrequisitos académicos para que los estudiantes puedan participar en él con provecho, la signataria deberá evaluar al potencial estudiante internacional y estar razonablemente segura de que el estudiante posee estos conocimientos antes de ofrecerle una plaza o antes de aceptar la inscripción del estudiante. Si el estudiante posee estos conocimientos, la signataria podrá a su discreción ofrecerle una plaza al estudiante o aceptar la inscripción del estudiante.
- 6.2 Antes de la inscripción, las signatarias deberán notificar a los potenciales estudiantes internacionales en caso de que su ubicación en un curso, o en un determinado nivel del curso, quede condicionada a un determinado nivel de conocimientos de inglés o a un aprendizaje previo a ser logrado a través de pruebas que serán realizadas en Nueva Zelanda.
- 6.3 Si una signataria no tiene la seguridad de que un potencial estudiante cumple con los requisitos mencionados en la cláusula 6.1, le podrá notificar al estudiante acerca de los cursos de inglés o prerrequisitos en cuanto a cursos de inglés que el estudiante deberá realizar antes de la inscripción y/o durante el curso que haya elegido.

7. Aceptación de la inscripción de estudiantes internacionales

- 7.1 Las ofertas de plaza que una signataria le brinde a un estudiante internacional se deberán basar en una evaluación del grado de correspondencia entre los conocimientos y las aspiraciones de carrera del potencial estudiante internacional y las oportunidades educativas ofrecidas por la signataria.
- 7.2 Al inscribir a un estudiante internacional, las signatarias deberán suministrarle la siguiente información al estudiante internacional, o deberán cerciorarse de que el estudiante ya la haya recibido:
 - 7.2.1 Datos acerca del programa de orientación y de los servicios de apoyo brindados por la signataria;
 - 7.2.2 Una copia de los procedimientos que la signataria sigue en caso de quejas;
 - 7.2.3 Una copia del resumen del *Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales*, que se adjunta en el Apéndice 1;
 - 7.2.4 Los procedimientos que se siguen cuando un estudiante abandona el curso o cuando un estudiante no asiste al curso durante el período de tiempo que determine la política de la institución o durante un período de tiempo razonable;
 - 7.2.5 Las circunstancias bajo las cuales la signataria puede dejar de ofrecer el curso; y
 - 7.2.6 Los detalles de la política de la signataria en materia de reembolsos y de protección de las cuotas.

- 7.3 Cuando corresponda, las signatarias deberán suministrarles a los estudiantes internacionales los siguientes datos:
- 7.3.1 Los cursos disponibles para los estudiantes internacionales;
 - 7.3.2 Cursos puente de inglés, cursos de inglés previos al inicio del período lectivo y cursos de inglés paralelos;
 - 7.3.3 Las disposiciones relativas a la validación de conocimientos previos; y
 - 7.3.4 Los detalles acerca de los trámites para la transferencia de créditos.
- 7.4 Al inscribir a los estudiantes internacionales, las signatarias se deberán asegurar de que los estudiantes internacionales posean un seguro médico y de viaje apropiado y vigente que cubra el período planeado para sus estudios.
- 7.5 Al momento de la inscripción las signatarias deberán obtener y documentar la siguiente información para cada estudiante internacional:
- 7.5.1 Datos personales;
 - 7.5.2 Tipo de alojamiento; y
 - 7.5.3 Domicilio.
- 7.6 Al momento de la inscripción las signatarias deberán comunicarles a los estudiantes internacionales su obligación de notificar los cambios en:
- 7.6.1 Sus datos personales;
 - 7.6.2 El tipo de alojamiento; y
 - 7.6.3 Su domicilio.

8. *Miembros del personal que representen a las signatarias en el exterior*

- 8.1 Los miembros del personal que realicen marketing o promoción en el exterior deberán:
- 8.1.1 Tener conocimiento de los cursos, trámites administrativos, títulos y sistemas de evaluación de la signataria en la medida que sean aplicables a los estudiantes internacionales;
 - 8.1.2 Mostrar sensibilidad hacia la cultura y las costumbres del país en el cual llevan a cabo la promoción; y
 - 8.1.3 Informar a los potenciales estudiantes internacionales sobre las barreras que los cursos y los títulos ofrecidos por la institución educativa pueden significar en vistas a su reconocimiento a los efectos de trabajar o realizar estudios adicionales en el país de origen del estudiante, siempre que el estudiante haya comunicado sus aspiraciones en esta materia al miembro del personal.
- 8.2 Si los miembros del personal que trabajan en el exterior y reciben consultas de potenciales estudiantes internacionales acerca de la inscripción en la signataria o en una signataria asociada no tienen los conocimientos para evacuar dichas consultas, deberán remitir a dichos potenciales estudiantes internacionales a los miembros del personal que tengan los conocimientos y habilidades mencionadas en las secciones 8.1.1 y 8.1.2.

9. *Revisión anual de la información*

- 9.1 Las signatarias deberán revisar la información que suministran a los potenciales estudiantes internacionales al menos una vez al año, como forma de garantizar la veracidad y pertinencia de dicha información.
- 9.2 La revisión anual de la información debe quedar registrada de forma que esté disponible en caso de que sea solicitada por el Administrador.

10. Requisitos inmigratorios

- 10.1 Una signataria únicamente podrá inscribir a un potencial estudiante internacional en un curso que dure más de 3 meses calendario si el potencial estudiante tiene:
- 10.1.1 Una visa o un permiso de estudiante vigente en el que se especifique la institución en la cual el potencial estudiante desea inscribirse y el curso que el potencial estudiante desea realizar; o
 - 10.1.2 Una visa o un permiso para objetivos específicos (*“limited purpose”*) vigente que haya sido expedido con el objetivo de permitirle al estudiante cursar en la institución, o una modificación vigente en las condiciones del permiso que le permitan al estudiante cursar en la institución.
- 10.2 Una signataria puede inscribir a un potencial estudiante internacional para un único curso corto si el potencial estudiante tiene:
- 10.2.1 Un permiso temporario vigente de cualquier tipo (incluida una visa o un permiso de turista [*“visitor”*]), o
 - 10.2.2 Una visa o un permiso para objetivos específicos vigente, expedido con el fin expreso de permitirle estudiar en la institución.
- 10.3 Si un potencial estudiante internacional solicita una inscripción pero no posee la autorización necesaria prevista por la Ley de Inmigración de 1987 (por lo general una visa o un permiso de estudiante), la signataria deberá informarle al potencial estudiante acerca de la necesidad de obtener la autorización correspondiente para estudiar.
- 10.4 Las signatarias deben cumplir con la sección 40(1) de la Ley de Inmigración de 1987, la cual estipula que cometerá un delito toda persona que lleve a cabo un curso y permita o continúe tolerando que un estudiante realice dicho curso y sepa que el estudiante en cuestión no tiene la autorización necesaria para hacerlo en función de la Ley de Inmigración de 1987.
- 10.5 Si la inscripción de un estudiante internacional ha llegado a su fin, las signatarias deberán seguir los procedimientos estipulados en las pautas del Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda (NZIS) y notificar inmediatamente al NZIS a través del formulario de notificación electrónica del NZIS, disponible en: <http://www.immigration.govt.nz>.

PARTE 3: AGENTES CONTRATADOS11. Agentes de promoción

- 11.1 Las signatarias deberán comunicarles a los agentes de promoción que ellos deben cumplir con el Código.
- 11.2 Las signatarias deberán enviarles a los agentes de promoción una copia del Código en la lengua madre del agente, en caso de que exista una versión en dicho idioma.
- 11.3 Las signatarias deberán comunicarles a los agentes de promoción que, en caso de incumplimiento del Código por parte del agente, su contrato podrá ser revocado. Esta circunstancia deberá constar en todo contrato escrito celebrado entre la signataria y un agente.
- 11.4 Las signatarias reconocen que el comportamiento ético de los agentes de promoción es de capital importancia.
- 11.5 Si una signataria toma conocimiento de que un agente:
- (a) Está involucrado en una conducta fraudulenta o engañosa; y/o
 - (b) Está contraviniendo las obligaciones de la signataria en virtud del Código;
- la signataria deberá de forma inmediata notificarle por escrito al agente que tal actividad debe cesar.
- 11.5.1 Si el agente no deja de practicar tal actividad, la signataria deberá inmediatamente:
- (a) Retirarle la acreditación a ese agente;
 - (b) Revocar el contrato con dicho agente; e
 - (c) Interrumpir la aceptación de estudiantes canalizados a través de ese agente.

12. Agentes de alojamiento

- 12.1 Las signatarias deberán comunicarles a los agentes de alojamiento que ellos deben cumplir con el Código.
- 12.2 Las signatarias deberán suministrarles a los agentes de alojamiento una copia del Código.
- 12.3 Los agentes de alojamiento no se deben involucrar en conductas fraudulentas o engañosas ni contravenir de modo alguno las obligaciones que la signataria debe cumplir en virtud del Código.
- 12.4 Las signatarias deben comunicarles a los agentes de alojamiento la división de responsabilidades entre los agentes de alojamiento, las signatarias y los encargados de residencias.
- 12.5 Las signatarias deben tener contratos escritos con los agentes de alojamiento. Dichos contratos deben estipular que el agente de alojamiento conoce y acepta cumplir el Código, y que el contrato puede ser revocado en caso de incumplimiento del Código por parte del agente.
- 12.6 La signataria indemnizará (con indemnidad total) al Administrador contra todos los gastos, pérdidas, daños y costos en los que incurra o que se le cobren al Administrador debido a los reclamos hechos por una persona en relación con:
- 12.6.1 El incumplimiento de alguna disposición del Código por parte del agente de alojamiento;
 - 12.6.2 La manera en que el agente de alojamiento llevó a cabo las obligaciones de la signataria en virtud del Código; y/o
 - 12.6.3 Toda conducta fraudulenta o engañosa del agente de alojamiento.



PARTE 4: CONTRATOS Y SEGUROS

13. Obligaciones contractuales y financieras de las signatarias

- 13.1 En su trato con los estudiantes internacionales, las signatarias deben cumplir con todas las disposiciones pertinentes de la Ley.
- 13.2 Todas las relaciones contractuales y financieras celebradas entre las signatarias o sus agentes y los estudiantes internacionales se deben llevar a cabo de manera justa y razonable.
- 13.3 Todos los contratos y arreglos financieros entre las signatarias y/o los agentes de promoción por un lado, y los estudiantes internacionales por otro, se deberán registrar por escrito, y los estudiantes internacionales o sus padres recibirán una copia del acuerdo del que sean parte.
- 13.4 Las signatarias deberán tener una política de protección de las cuotas a efectos de salvaguardar las cuotas que hayan pagado los estudiantes internacionales.

14. Seguros

- 14.1 Cada signataria es responsable de su propio cumplimiento del Código, e indemnizará (con indemnidad total) al Administrador contra todos los gastos, pérdidas, daños y costos en los que incurra o que se le cobren al Administrador debido a los reclamos hechos por una persona en relación con:
 - 14.1.1 El incumplimiento de alguna disposición del Código por parte de la signataria;
 - 14.1.2 La manera en que la signataria llevó a cabo sus obligaciones en virtud del Código; y/o
 - 14.1.3 Toda conducta fraudulenta o engañosa de la signataria.
- 14.2 En la consideración de los reclamos mencionados en esta sección se aplicarán los principios de imparcialidad y justicia natural.

PARTE 5: BIENESTAR

15. Servicios de apoyo

- 15.1 Las signatarias deberán designar a una persona o unidad adecuada que sea el centro para todas las consultas relativas al cuidado y el bienestar de los estudiantes internacionales. La existencia y la disponibilidad de esta persona o unidad deberá ser notificada a los estudiantes al momento de la inscripción.
- 15.2 Las signatarias deberán suministrar servicios de apoyo a los estudiantes internacionales. Entre ellos se incluirán los siguientes, sin que deban limitarse a ellos:
- 15.2.1 Un programa de orientación adecuado al tipo de institución y tipo de estudiante;
 - 15.2.2 Asistencia a los estudiantes que experimenten dificultades en su adaptación al nuevo entorno cultural; y
 - 15.2.3 Procedimientos de defensa que garanticen que los estudiantes conozcan sus derechos y las obligaciones de la signataria en función del Código y cómo acceder a procedimientos internos y externos para la resolución de quejas.
- 15.3 Además de los requisitos de las secciones 15.1 y 15.2, las signatarias, en los casos en que corresponda, deberán suministrarles a los estudiantes internacionales los siguientes servicios de apoyo:
- 15.3.1 Información y asesoramiento en materia de alojamiento. Se deberá incluir una mención acerca de si la signataria ha evaluado en qué medida el alojamiento es adecuado, y el resultado de tal evaluación.
 - 15.3.2 Información y asesoramiento sobre las disposiciones viales, los requisitos para obtener una licencia de conducir, y la seguridad en el tránsito, incluida la seguridad de los peatones y los ciclistas;
 - 15.3.3 Asesoramiento sobre los cursos;
 - 15.3.4 Asesoramiento sobre servicios de bienestar, entre los que se incluyan servicios de salud, servicios de salud mental, orientación y prevención de adicciones y atención a la adicción al juego;
 - 15.3.5 Asesoramiento sobre acceso a información acerca de educación sexual, promoción de la salud y servicios de salud sexual y reproductiva;
 - 15.3.6 Información y asesoramiento sobre las leyes neozelandesas pertinentes, tales como las leyes sobre venta de alcohol y tabaco; y/o
 - 15.3.7 Información y asesoramiento sobre qué hacer en casos de acoso y discriminación.
- 15.4 Los servicios de apoyo para los estudiantes internacionales se deberán adaptar para satisfacer las necesidades de los estudiantes internacionales.

Información sobre los estudiantes internacionales

- 15.5 En todo momento las signatarias deberán conservar la siguiente información relativa a cada estudiante internacional:
- 15.5.1 Nombre completo;
 - 15.5.2 Domicilio actual, tipo de alojamiento y número(s) de teléfono;
 - 15.5.3 Datos del pasaporte y del tipo de permiso (fotocopia de la página de identificación y del permiso vigente); y
 - 15.5.4 Nombres completos y domicilios actuales de los padres de los estudiantes menores de 18 años, y datos de personas o parientes a quienes contactar frente a una emergencia en el caso de los estudiantes de 18 años y más.

- 15.6 Si una signataria cree que un estudiante internacional ha sido objeto de abusos, maltratado, perjudicado o desatendido, o si cree que el estudiante estará expuesto a ello, deberá notificar al CYFS, de conformidad con el protocolo de denuncias del propio CYFS, o a la Policía de Nueva Zelanda.

Comunicación con los padres (estudiantes internacionales menores de 18 años)

- 15.7 Las signatarias deberán comunicarse con los padres de todo potencial estudiante internacional menor de 18 años años de inscribirlo. Asimismo, deberán acordar con los padres las formas de comunicación a usar en caso de emergencia.
- 15.8 Las signatarias deberán comunicarse periódicamente con los padres de los estudiantes internacionales menores de 18 años.

Estudiantes internacionales en edad escolar

- 15.9 Las signatarias deberán contar con mecanismos que garanticen la atención a las necesidades de desarrollo y bienestar de los estudiantes internacionales inscritos en los Años 1 a 6 de escuela primaria, o que tengan 10 años o menos y estén inscritos en otro tipo de institución educativa. Estos mecanismos deberán incluir lo siguiente, sin que deban estar limitados a ello:
- 15.9.1 Acceso a servicios de apoyo en su idioma nativo;
 - 15.9.2 Acceso a servicios de orientación en su idioma nativo;
 - 15.9.3 Formación en distintas culturas para el personal que tiene trato regular con estudiantes internacionales; y
 - 15.9.4 Envío semestral de informes al Administrador, tal como se estipula en la sección 30.4.

Estudiantes internacionales en etapa de adolescencia temprana

- 15.10 Las signatarias deberán obtener la aprobación del Administrador en el caso de los estudiantes internacionales inscritos en los Años escolares 7 y 8, o que tengan entre 11 y 13 años de edad y estén inscritos en otro tipo de institución educativa, y que no estén viviendo con al menos uno de sus padres.
- 15.11 Para obtener la aprobación exigida en la sección 15.10, las signatarias deberán darle garantías al Administrador acerca de que:
- 15.11.1 Los estudiantes están viviendo en un alojamiento adecuado; y
 - 15.11.2 Las signatarias cuentan con mecanismos que garantizan la atención a las necesidades de desarrollo y bienestar de los estudiantes. Estos mecanismos incluirán lo siguiente, sin que deban estar limitados a ello:
 - (a) La facilitación de comunicaciones periódicas entre los estudiantes y los padres;
 - (b) Acceso a servicios de apoyo en su idioma nativo;
 - (c) Acceso a servicios de orientación en su idioma nativo;
 - (d) Formación en distintas culturas para el personal que tiene trato regular con estudiantes internacionales; y
 - (e) Envío semestral de informes al Administrador, tal como se estipula en la sección 30.4.
- 15.12 La aprobación exigida por la sección 15.10 puede incluir visitas adicionales al lugar por parte del Administrador.

Estudiantes con necesidades adicionales

- 15.13 Cuando las signatarias tengan motivos razonables para pensar que un estudiante internacional no es capaz de protegerse a sí mismo en caso de recibir perjuicios o ser explotado, y/o no pueda salvaguardar su propio bienestar personal, documentarán tales situaciones y se asegurarán de cumplir con las siguientes disposiciones:

- 15.13.1 Las signatarias deberán reunirse y comunicarse periódicamente con tales estudiantes;
- 15.13.2 Las signatarias deberán determinar si la situación justifica comunicarse con los padres o parientes de tales estudiantes, y se deberán comunicar periódicamente con las personas que correspondan. En tales comunicaciones, las signatarias deberán cumplir con las disposiciones de la Ley de Privacidad de 1993;
- 15.13.3 Si el cuidado y apoyo de tales estudiantes así lo exige, las signatarias deberán actuar de nexo con otros organismos; y
- 15.13.4 Las signatarias deberán analizar las condiciones de vida de tales estudiantes y, si aquéllas consideran que el estudiante no está viviendo en una situación adecuada, deberán brindar ayuda o referir al estudiante a un organismo pertinente.

16. Supervisión de la asistencia para garantizar el bienestar del estudiante

- 16.1 Las signatarias deberán contar con mecanismos para:
 - 16.1.1 Garantizar que los estudiantes internacionales cumplan con los requisitos de los cursos; y
 - 16.1.2 Hacer un seguimiento en el caso de que un estudiante deje de asistir al curso antes de su finalización.
- 16.2 Si un estudiante internacional inscrito en una escuela primaria o secundaria habilitada (tal como se define en la Ley) no cumple con la asistencia a la institución, el Director deberá seguir los procedimientos establecidos en la Circular 99/03 del Ministerio de Educación, denominada “Normas sobre las Fichas de Inscripción de los Estudiantes” (*Rules for Student Enrolment Records*), o las reformas a tal Circular que se realicen en el futuro, y deberá usar el formulario NETS-1 del Ministerio de Educación cuando corresponda.
- 16.3 Las Normas de Educación de 1999 (retiro, suspensión, exclusión y expulsión) se aplican a todos los estudiantes internacionales inscritos en escuelas primarias o secundarias públicas y en las privadas integradas al sistema público, y deberán cumplirse.

PARTE 6: ALOJAMIENTO***17. Servicios de alojamiento***

- 17.1 Las signatarias deberán nombrar una persona o unidad adecuada a la que los estudiantes internacionales puedan recurrir en caso de necesitar ayuda en materia de alojamiento. La existencia y la disponibilidad de esta persona o unidad deberá ser notificada a los estudiantes al momento de la inscripción.
- 17.2 Las signatarias deberán informar al Administrador acerca de todos los cuestionamientos graves que pudieran tener con respecto a los servicios de alojamiento.
- 17.3 Cuando las signatarias organicen el alojamiento de estudiantes internacionales de 18 años y mayores, ellas deberán garantizar que se cumplan las disposiciones pertinentes para:
- (a) El alojamiento en casas de familia;
 - (b) Los establecimientos con régimen de comidas; y
 - (c) El alojamiento provisorio.
- 17.4 Las signatarias deberán determinar y documentar que todos los estudiantes internacionales menores de 18 años vivan en una de las cinco categorías de alojamiento que se mencionan a continuación, y que se cumplan con las disposiciones pertinentes que se detallan más adelante:
- (a) Alojamiento en casas de familia;
 - (b) Establecimientos con régimen de comidas;
 - (c) Encargado designado para cuidar al estudiante;
 - (d) Alojamiento provisorio (solamente para los estudiantes que realicen cursos cortos); o
 - (e) Alojamiento en casa de sus padres.
- 17.5 Las signatarias deberán determinar y documentar que todos los estudiantes inscritos en los Años escolares 1 a 6, o que sean menores de 10 años de edad y estén inscritos en otro tipo de institución educativa, estén viviendo y continúen viviendo con al menos uno de sus padres;
- 17.5.1 Excepto en el caso de los estudiantes en grupo y de los estudiantes que vivan en la residencia de la institución.
- 17.6 Cuando las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años 1 a 6 de escuela primaria, y en los casos en que dichos estudiantes vivan en una residencia de la institución, será responsabilidad de la signataria organizar de manera especial el cuidado de los estudiantes durante los fines de semana y las vacaciones escolares. Esto incluirá lo siguiente, sin que deba limitarse a ello:
- 17.6.1 Un alojamiento adecuado durante los fines de semana y durante las vacaciones escolares;
 - 17.6.2 La facilitación de comunicaciones periódicas entre los estudiantes y los padres; y
 - 17.6.3 Las signatarias deberán contar con mecanismos que garanticen la atención a las necesidades de desarrollo y bienestar de los estudiantes, tal como se detalla en la sección 15.9.
- 17.7 En el caso de los estudiantes internacionales que no vivan con al menos uno de sus padres, para inscribirlos en los Años escolares 7 y 8 las signatarias deberán obtener la aprobación del Administrador (como se establece en las secciones 15.10 a 15.12). Lo mismo se aplica a los estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad y se inscriban en otro tipo de institución educativa.

18. Alojamiento en casas de familia

- 18.1 Las signatarias deberán implementar procedimientos sólidos para la selección y la supervisión de los titulares de alojamiento en casas de familia y para los hogares donde se alojen estudiantes. Dichos procedimientos deberán ser llevados a cabo por las propias signatarias y por un agente de alojamiento, y deberán incluir, sin que deban limitarse a ello:
- 18.1.1 La determinación de que el alojamiento en casa de familia no constituye un establecimiento con régimen de comidas;
 - 18.1.2 Una evaluación de la idoneidad del titular del alojamiento en casa de familia;
 - 18.1.3 Una evaluación in situ de las instalaciones de la casa para verificar que sean apropiadas; y
 - 18.1.4 Una evaluación acerca de si el titular del alojamiento en casa de familia proporcionará un entorno emocional y físico seguro.
- 18.2 Las signatarias o sus agentes de alojamiento deberán organizar una infraestructura de apoyo para los titulares de alojamiento en casas de familia, y les deberán proporcionar asesoramiento e información en materia de buenas prácticas, de manera que puedan desarrollar sus aptitudes a efectos de suministrarles servicios de alta calidad a los estudiantes internacionales.
- 18.3 Las signatarias deberán reunirse al menos trimestralmente con cada estudiante menor de 18 años a fin de asegurarse de que el alojamiento en casa de familia sea adecuado.
- 18.4 Las signatarias o sus agentes de alojamiento deberán visitar al menos dos veces por año cada casa de familia que albergue a estudiantes menores de 18 años, a fin de asegurarse de que el alojamiento en casa de familia sea adecuado. Si las signatarias tienen motivos razonables para pensar que el alojamiento se ha vuelto inadecuado, deberán realizar visitas de seguimiento.
- 18.5 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán cumplir con la sección 17.7.

19. Establecimientos con régimen de comidas

- 19.1 Las signatarias que operen un establecimiento con régimen de comidas y/o ubiquen a los estudiantes internacionales en establecimientos con régimen de comidas, deberán contar con procedimientos sólidos para la aprobación de los establecimientos con régimen de comidas. La propia signataria y un agente de alojamiento deberán seguir dichos procedimientos, los cuales incluirán lo siguiente, sin que deban limitarse a ello:
- 19.1.1 Una verificación del cumplimiento de los estatutos del gobierno local;
 - 19.1.2 La identificación del encargado o de otra persona que tenga la responsabilidad de cuidar de los estudiantes internacionales menores de 18 años en el establecimiento con régimen de comidas, y la identificación del encargado para los estudiantes mayores de 18 años;
 - 19.1.3 Una evaluación de la idoneidad del encargado y de los empleados del establecimiento con régimen de comidas;
 - 19.1.4 Una evaluación in situ de las instalaciones del establecimiento para verificar que sean apropiadas;
 - 19.1.5 Una evaluación acerca de si el establecimiento con régimen de comidas proporcionará un entorno emocional y físico seguro; y
 - 19.1.6 La supervisión y el manejo de los riesgos para la seguridad de los estudiantes internacionales.
- 19.2 Las signatarias que operen un establecimiento con régimen de comidas y/o ubiquen a los estudiantes internacionales en un establecimiento con régimen de comidas, deberán supervisar y manejar todo riesgo en materia de violencia y abuso en el establecimiento.

- 19.3 Las signatarias deberán reunirse al menos trimestralmente con cada estudiante menor de 18 años a fin de asegurarse de que el alojamiento en el establecimiento con régimen de comidas sea adecuado.
- 19.4 Las signatarias o sus agentes de alojamiento deberán visitar al menos dos veces por año cada establecimiento con régimen de comidas que albergue a estudiantes menores de 18 años, a fin de determinar si el alojamiento es adecuado. Si las signatarias tienen motivos razonables para pensar que el alojamiento se ha vuelto inadecuado, deberán realizar visitas de seguimiento.
- 19.5 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán cumplir con la sección 17.7.

20. Encargados designados para cuidar al estudiante

- 20.1 Si el o los padres de un estudiante internacional nombran a un familiar o amigo cercano de la familia para que le suministre alojamiento a un estudiante menor de 18 años, la signataria deberá:
- 20.1.1 Tener un documento firmado por los padres del estudiante internacional (no por un agente), en el que conste que el encargado designado para cuidar al estudiante es un familiar o un amigo cercano de la familia, y que los padres eligen el alojamiento para su hijo siempre que la signataria dé su aprobación.
- 20.1.2 Visitar el hogar después de la inscripción o, si correspondiera, antes de la inscripción, a efectos de:
- (a) Determinar que las condiciones del alojamiento sean de un nivel aceptable;
 - (b) Evaluar si el encargado designado para cuidar al estudiante proveerá un entorno físico y emocional seguro para el estudiante;
 - (c) Determinar que el alojamiento no constituya un establecimiento con régimen de comidas; y
 - (d) Reunirse con el encargado designado para cuidar al estudiante y establecer una vía de comunicación con él.
- 20.1.3 Reunirse al menos trimestralmente con cada estudiante a fin de verificar que el alojamiento es adecuado.
- 20.2 Si el alojamiento elegido por los padres del estudiante es un establecimiento con régimen de comidas, la signataria deberá cumplir con las disposiciones de la sección 19, relativas a estos establecimientos.
- 20.3 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán cumplir con la sección 17.7.

21. Alojamiento provisorio

- 21.1 Las signatarias deberán contar con procedimientos sólidos para determinar si el alojamiento provisorio y la forma en que se supervisa son adecuados. Dichos procedimientos incluirán lo siguiente, sin que deban limitarse a ello:
- 21.1.1 Una evaluación que determine si el alojamiento es adecuado;
- 21.1.2 La garantía de que los estudiantes menores de 18 años tendrán una supervisión adecuada;
- 21.1.3 La garantía de que los estudiantes en grupo contarán con una cantidad adecuada de supervisores en relación con la cantidad total de estudiantes; y
- 21.1.4 La supervisión y el manejo de los riesgos para la seguridad de los estudiantes internacionales.
- 21.2 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán cumplir con la sección 17.7.

22. Encargados de residencia

- 22.1 Las signatarias deberán contar en todo momento con la siguiente información acerca de todos los encargados de residencia:
- 22.1.1 Nombre completo;
 - 22.1.2 Domicilio actual y número(s) de teléfono;
 - 22.1.3 Ocupación actual; y
 - 22.1.4 Relación con el o los estudiantes.
- 22.2 Las signatarias deberán asegurarse de que todos los encargados de residencia comprendan cabalmente sus obligaciones con respecto a la signataria y a todo agente de alojamiento.

23. Verificación de antecedentes policiales en el caso del alojamiento para menores de 18 años

- 23.1 Al aprobar el alojamiento para estudiantes menores de 18 años:
- 23.1.1 Las signatarias deberán verificar los antecedentes policiales neozelandeses de todas las personas mayores de 18 años (a excepción de quienes sean estudiantes internacionales) que residan en las casas de familia que proporcionen alojamiento;
 - 23.1.2 Las signatarias deberán tener la certeza de que existe un adecuado proceso de verificación de antecedentes policiales neozelandeses para los empleados y contratistas que trabajan en forma regular en un establecimiento con régimen de comidas. Lo mismo se aplica a los eventuales empleados o contratistas de tales establecimientos;
 - 23.1.3 Si lo considera pertinente o si así lo exige la política de la institución, las signatarias pueden solicitar una verificación de los antecedentes policiales de los encargados designados para cuidar al estudiante y de los supervisores y/o empleados de los establecimientos de alojamiento provisorio.
- 23.2 Se puede encontrar información acerca del uso del servicio de verificación de antecedentes policiales neozelandeses en las Pautas de la Policía de Nueva Zelanda para la Verificación de Antecedentes Policiales, las cuales se pueden consultar en la página en internet de la Policía: <http://www.police.govt.nz/service/vetting/guidelines.php>.

PARTE 7: PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS**24. Procedimientos internos para la resolución de quejas**

- 24.1 Las signatarias deberán asegurarse de que los estudiantes internacionales conozcan y tengan acceso a procedimientos internos adecuados y justos para la resolución de quejas.
- 24.2 Las signatarias deberán implementar y documentar los procedimientos a seguir en caso de quejas presentadas por los estudiantes internacionales a causa de incumplimientos al Código.
- 24.3 Las signatarias deberán contar con información visible para los estudiantes internacionales acerca de los procedimientos para la resolución de quejas y sobre la Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional. Dicha información deberá estar en lugares destacados de la institución, como por ejemplo en las carteleras.

25. Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (IEAA)

- 25.1 La Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (IEAA) se creó para recibir y arbitrar quejas sobre incumplimientos del Código provenientes de estudiantes internacionales y de sus agentes o representantes autorizados, o remitidas por el Administrador.
- 25.2 El Secretario de Educación establecerá los criterios para las designaciones en la IEAA. Los miembros de la IEAA serán designados por el Secretario de Educación después de recibir las opiniones de los actores interesados.
- 25.3 El Secretario de Educación especificará los términos y las condiciones de las designaciones de los miembros de la IEAA, después de haber consultado a la Comisión de Servicios Estatales (*State Services Commission*).
- 25.4 La IEAA informará de sus actividades por escrito al Administrador:
 - 25.4.1 En forma de resumen trimestralmente; y
 - 25.4.2 Con apuntes de casos y resúmenes y análisis de datos anualmente.
- 25.5 Los estudiantes internacionales que consideren que los servicios proporcionados por la signataria no cumplen con los requisitos del Código, pueden, una vez agotados los procedimientos internos para la resolución de quejas de la signataria, solicitar una compensación a través de la IEAA.
- 25.6 El Administrador consultará con la IEAA y especificará los procedimientos que la IEAA aplicará para recibir y arbitrar las quejas, en concordancia con los principios de imparcialidad y justicia natural y en cumplimiento de la legislación pertinente.
- 25.7 Las signatarias acuerdan acatar los procedimientos de la IEAA y, en caso de que se les solicite, se comprometen a suministrar a la IEAA toda la información relativa a una queja determinada.
- 25.8 La IEAA podrá remitir quejas relativas a aspectos que caen fuera del alcance del Código (por ej. quejas acerca de la calidad de la educación y/o en materia de procedimientos de garantía de calidad) a los organismos pertinentes que tengan potestades para investigar tales quejas.
- 25.9 La IEAA podrá remitir las quejas acerca de conductas fraudulentas o engañosas a la Comisión de Comercio (*Commerce Commission*) o a otras autoridades de control.
- 25.10 Toda información de carácter personal que se suministre a la IEAA será tratada de conformidad con la Ley de Privacidad de 1993.

26. Decisiones de la IEAA

- 26.1 La IEAA notificará su decisión por escrito a todas las partes implicadas en la queja. La decisión de la IEAA deberá ser acatada por todas las partes involucradas.
- 26.2 La IEAA podrá imponerle sanciones a una signataria que haya incumplido el Código. Cuando la infracción no sea grave, dicha sanción no podrá ser la suspensión ni la remoción de la institución en tanto signataria del Código. Las sanciones podrán incluir: una orden para que se tomen medidas correctivas, la publicación de la infracción y/o una orden de compensación.
- 26.3 Si la IEAA ha impuesto una sanción que exige que la signataria adopte medidas correctivas, para cumplir con la decisión de la IEAA la signataria tendrá un plazo dentro del cual llevar a cabo tales medidas.
- 26.4 Si en opinión de la IEAA la signataria no cumple con la sanción (incluido el cumplimiento dentro del plazo estipulado), la IEAA podrá recomendar al Panel de Revisión la suspensión o remoción de la institución en tanto signataria del Código.
- 26.5 Si la IEAA concluye que la signataria ha cometido un grave incumplimiento del Código, podrá recomendar al Panel de Revisión que la institución sea suspendida (durante un período determinado) o despojada de su condición de signataria del Código.

27. Panel de Revisión de la Educación Internacional

- 27.1 El Panel de Revisión de la Educación Internacional (“Panel de Revisión”) lo establece el Secretario de Educación con el fin de considerar las recomendaciones que haga la IEAA en los casos en que ésta considere que una signataria ha incurrido en un incumplimiento grave del Código o no ha cumplido satisfactoriamente con una sanción impuesta por la IEAA.
- 27.2 El Panel de Revisión estará integrado por tres miembros independientes. El Secretario de Educación establecerá los criterios para la designación de los miembros del Panel de Revisión. Los miembros del Panel de Revisión serán designados por el Secretario de Educación después de recibir las opiniones de los actores interesados.
- 27.3 El Secretario de Educación especificará los términos y las condiciones de las designaciones de los miembros del Panel de Revisión, después de haber consultado a la Comisión de Servicios Estatales.
- 27.4 El Panel de Revisión informará de sus actividades por escrito al Administrador en forma anual.
- 27.5 Las signatarias acuerdan acatar los procedimientos del Panel de Revisión y, en caso de que se les solicite, se comprometen a suministrar al Panel de Revisión toda la información relativa a una queja determinada.
- 27.6 El Panel de Revisión determinará sus propios procedimientos para recibir y arbitrar las quejas, de conformidad con la legislación pertinente. Las signatarias acuerdan acatar estos procedimientos.
- 27.7 Toda información de carácter personal que se suministre al Panel de Revisión será tratada de conformidad con la Ley de Privacidad de 1993.

28. Decisiones del Panel de Revisión

- 28.1 El Panel de Revisión podrá:
- 28.1.1 Despojar a una institución educativa de su condición de signataria del Código.
 - 28.1.2 Suspender durante un período determinado a una institución educativa en tanto signataria del Código.
 - 28.1.3 Imponer una o más de las sanciones previstas en la sección 26.2.
 - 28.1.4 Confirmar la recomendación hecha por la IEAA.

- 28.1.5 Anular la recomendación hecha por la IEAA.
- 28.1.6 Remitir el asunto nuevamente a la IEAA con instrucciones para que reconsidere la totalidad o un determinado aspecto del asunto.
- 28.2 El Panel de Revisión podrá imponer una o más de las siguientes sanciones menores, según lo considere oportuno:
 - 28.2.1 Una orden para que se adopte una medida correctiva.
 - 28.2.2 La publicación de la infracción del Código por parte de la signataria.
 - 28.2.3 Una orden de compensación.
- 28.3 El Panel de Revisión notificará su decisión por escrito al Administrador y a todas las partes interesadas en la queja. La decisión del Panel de Revisión deberá ser acatada por todas las partes involucradas.

PARTE 8: SOLICITUDES Y SEGUIMIENTO**29. Solicitudes**

- 29.1 A partir de la entrada en vigencia de Código, el Administrador aceptará solicitudes de las instituciones educativas para convertirse en signatarias del Código.
- 29.2 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán enviar al Administrador una solicitud completa de aprobación, que deberá ser aprobada por el Administrador. Esta aprobación incluirá una visita al establecimiento.
- 29.3 Para convertirse en signataria del Código, una institución educativa deberá enviar al Administrador un formulario completo de solicitud (el cual se puede obtener del propio Administrador), y la solicitud deberá ser aprobada por el Administrador.
- 29.4 El Administrador tendrá potestad para aprobar a las organizaciones de programas de intercambio estudiantil a efectos de que éstas presten servicios de cuidado para el bienestar de los estudiantes.
- 29.5 Los criterios para aprobar a las organizaciones de programas de intercambio estudiantil serán establecidos por el Administrador.
- 29.6 Para resultar aprobadas, las organizaciones de programas de intercambio estudiantil deberán hacer una solicitud al Administrador y demostrar que cumplen con los criterios establecidos por éste.
- 29.7 Las signatarias deberán notificar por escrito al Administrador acerca de todo cambio en:
- (a) Los propietarios de la institución;
 - (b) El estatuto jurídico;
 - (c) El nombre del establecimiento; y/o
 - (d) La situación de la política de protección de las cuotas;
- dentro de los 14 días de producido el cambio.
- 29.8 En el caso de los cambios mencionados en la sección 29.7, la signataria deberá asegurarse de que la información contenida en la solicitud en virtud de la cual se convirtió en signataria siga siendo válida; de lo contrario deberá realizar una nueva solicitud.

30. Seguimiento

- 30.1 El Administrador establecerá e implementará procedimientos para un seguimiento permanente del cumplimiento del Código. Esto podrá implicar la designación de una persona o un organismo independiente que supervise el cumplimiento por parte de las signatarias.
- 30.2 El Administrador podrá llevar a cabo visitas de verificación, para las cuales deberá notificar a las signatarias con al menos 5 días hábiles de antelación.
- 30.3 Las signatarias deberán examinar su propio desempeño a efectos de garantizar el cumplimiento del Código. Los resultados de esta revisión deberán quedar registrados de tal forma que, a solicitud del Administrador, estén disponibles.
- 30.4 Las signatarias que inscriban a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, deberán examinar su desempeño a efectos de garantizar el cumplimiento del Código al menos trimestralmente, y deberán enviar los análisis al Administrador al menos cada seis meses.

- 30.5 Si el Administrador tiene motivos razonables para pensar que una signataria no está cumpliendo con alguna disposición del Código, podrá remitir el asunto a la IEAA para que sea investigado y para que se llegue a una resolución de conformidad con las disposiciones del Código.
- 30.6 El Administrador podrá remitir quejas relativas a aspectos que caen fuera del alcance del Código (por ej. quejas acerca de la calidad de la educación y/o en materia de procedimientos de garantía de calidad) a los organismos pertinentes que tengan potestades para investigar tales quejas.

PARTE 9: ADMINISTRACIÓN

31. Disposiciones transitorias

- 31.1 El Administrador podrá, a su discreción, suspender transitoriamente cualquiera de los requisitos del Código hasta el 1 de enero de 2004.
- 31.2 Hasta el 30 de junio de 2004, las signatarias podrán inscribir y seguir inscribiendo a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, sin la aprobación especificada en las secciones 15.10 a 15.12.
- 31.3 A partir del 1 de julio de 2004, las signatarias no podrán inscribir ni seguir inscribiendo a estudiantes internacionales en los Años escolares 7 y 8, o a estudiantes que tengan entre 11 y 13 años de edad en otro tipo de institución educativa, a menos que tengan la aprobación especificada en las secciones 15.10 a 15.12.
- 31.4 Hasta el 31 de diciembre de 2004, las signatarias que, a la fecha de notificación de las reformas al Código en la Gaceta Oficial de Nueva Zelanda, hayan inscrito a estudiantes internacionales en los Años escolares 1 a 6, o a estudiantes que tengan 10 años de edad o menos en otro tipo de institución educativa, podrán mantener dichas inscripciones amparadas en las disposiciones sobre alojamiento conformes al Código existentes al 1 de enero de 2004.
- 31.5 A partir del 1 de julio de 2004, las signatarias deberán contar con mecanismos que garanticen la atención a las necesidades de desarrollo y bienestar de los estudiantes internacionales inscritos en los Años 1 a 6 de escuela primaria, o que tengan 10 años de edad o menos y estén inscritos en otro tipo de institución educativa, tal como lo dispone la sección 15.9.
- 31.6 Las quejas presentadas ante la IEAA en virtud del Código de Prácticas para la Captación, el Bienestar y el Apoyo de los Estudiantes Internacionales, el cual es un Código de afiliación voluntaria, serán tratadas de conformidad con dicho Código (*"Code of Practice for the Recruitment, Welfare and Support of International Students"*).

32. Reformas al Código

- 32.1 El Administrador deberá notificar por escrito a las signatarias acerca de toda intención de reformar las disposiciones del Código, y les dará un plazo de 20 días hábiles para que envíen alegatos sobre las reformas propuestas.
- 32.2 Después de recibir los alegatos, el Administrador deberá obtener la aprobación por escrito de las reformas propuestas por parte del Ministro de Educación.
- 32.3 Todas las reformas al Código se deberán comunicar a través de la Gaceta Oficial de Nueva Zelanda.

33. Transferencia de la administración del Código

- 33.1 La administración del Código se podrá transferir del actual Administrador a otro organismo que acepte tal transferencia.
- 33.2 Un organismo representativo de la industria podrá proponer al Ministro que se transfiera la administración del Código.
- 33.3 El Administrador actual deberá notificar a las signatarias acerca de su intención de transferir la administración del Código y de todas las modificaciones al Código que este hecho traerá aparejadas, y deberá darles un plazo de 20 días hábiles para que presenten alegatos sobre la propuesta.
- 33.4 Después de considerar la opinión del Administrador actual y del propuesto, y los alegatos enviados por las signatarias, el Ministro de Educación decidirá acerca de la transferencia propuesta y de las modificaciones al Código que este hecho traerá aparejadas.
- 33.5 Todas las transferencias de la administración del Código se deberán comunicar a través de la Gaceta Oficial de Nueva Zelanda.

APÉNDICE I: RESUMEN DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS PARA EL CUIDADO Y BIENESTAR DE LOS ESTUDIANTES INTERNACIONALES

Introducción

Cuando los estudiantes de otros países vienen a estudiar a Nueva Zelanda, es importante que estén bien informados, seguros y bien cuidados.

Las instituciones educativas neozelandesas tienen una responsabilidad importante en cuanto al bienestar de los estudiantes.

Este folleto proporciona un panorama general del “Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales” (el Código), y les brinda a los estudiantes los procedimientos a seguir en caso de tener inquietudes acerca del modo en que una institución educativa neozelandesa o un agente de una institución los ha tratado.

¿Qué es el Código?

El Código es un documento que proporciona un marco para el servicio que las instituciones educativas y sus agentes deben brindarles a los estudiantes internacionales. El Código fija las normas mínimas de asesoramiento y cuidado que se espera que las instituciones educativas sigan al tratar con estudiantes internacionales. El Código se refiere únicamente al cuidado, al bienestar y al suministro de información, y no incluye asuntos relativos al nivel académico.

¿A quién se aplica el Código?

El Código se aplica a todas las instituciones educativas de Nueva Zelanda que tengan inscritos a estudiantes internacionales. El Código es obligatorio para estas instituciones y éstas deben suscribirlo.

¿Quién es un “estudiante internacional”?

Un “estudiante internacional” es un estudiante extranjero que estudia en Nueva Zelanda.

¿Cómo puedo obtener una copia del Código?

Puedes solicitar una copia del Código en tu institución educativa neozelandesa. El Código está disponible también en internet en www.minedu.govt.nz.

¿Cómo sé si una institución educativa ha suscrito el Código?

El Ministerio de Educación de Nueva Zelanda lleva un registro con todas las signatarias del Código. Esta información está disponible en internet en www.minedu.govt.nz. Si la institución educativa en la que te deseas inscribir no es una signataria del Código, el Servicio de Inmigración de Nueva Zelanda no te otorgará una visa y no podrás estudiar en esa institución.

¿Qué hago si algo sale mal?

Si tienes inquietudes acerca del trato que has recibido por parte de tu institución educativa o de un agente de la institución, lo primero que debes hacer es comunicarte con el director general, el director de estudiantes internacionales o la persona que te hayan indicado en la institución como aquella a quien recurrir en caso de quejas. El Código exige que todas las instituciones tengan procedimientos internos de resolución de quejas justos e igualitarios para los estudiantes, y tú deberás seguir estos procedimientos internos antes de poder presentar la queja en la instancia siguiente.

Si tus inquietudes no quedan resueltas por medio de estos procedimientos internos, puedes ponerte en contacto con la Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (*International Education Appeal Authority, IEAA*).

¿Qué es la Autoridad de Apelaciones de la Educación Internacional (IEAA)?

La IEAA es un organismo independiente creado para resolver las quejas de los estudiantes internacionales en materia del asesoramiento y los servicios brindados para el cuidado y el bienestar por parte de su institución educativa o los agentes de ésta. La IEAA hace cumplir las disposiciones del Código de Prácticas.

¿Cómo puedo comunicarme con la IEAA?

Puedes escribirle a:

International Education Appeal Authority
C/- Ministry of Education
Private Bag 92644, Symonds St
Auckland
NEW ZEALAND

Fax: + 64 9 632 9456

Teléfono: + 64 9 632 9513

Correo electrónico: info.ieaa@minedu.govt.nz

¿Qué hará la IEAA?

El objetivo de la IEAA es arbitrar las quejas recibidas de los estudiantes internacionales. La IEAA investigará las quejas y determinará si ha habido un incumplimiento del Código. La IEAA tiene la facultad de imponer sanciones a las instituciones educativas que hayan cometido una infracción no grave. Estas sanciones incluyen una orden de compensación, la publicación de la infracción y/o una orden para que se adopten medidas correctivas.

Si corresponde, la IEAA remitirá las quejas que no sean acerca del cuidado y el bienestar de los estudiantes al organismo de control correspondiente.

La institución educativa tendrá un plazo razonable para corregir la infracción. Si cumplido el plazo la infracción no se ha corregido, la IEAA podrá remitir la queja al Panel de Revisión.

La IEAA puede determinar que la infracción es grave. En ese caso, la IEAA remitirá la queja al Panel de Revisión.

¿Qué puede hacer el Panel de Revisión?

El Panel de Revisión puede suspender (durante un período determinado) o despojar a la institución educativa de su condición de signataria del Código. Esto significa que la institución no podrá tomar más estudiantes internacionales. Únicamente la IEAA puede remitir quejas al Panel de Revisión.

Resumen del Código de Prácticas para el Cuidado y Bienestar de los Estudiantes Internacionales

El Código les fija normas a las instituciones educativas para garantizar que:

- se conserve un elevado nivel profesional
- los estudiantes internacionales sean atraídos mediante procedimientos éticos y responsables
- la información suministrada a los estudiantes internacionales sea completa, precisa y actualizada
- se les suministre información a los estudiantes antes de que asuman compromiso alguno
- las gestiones contractuales que involucran a los estudiantes internacionales sean manejadas de forma ética y responsable
- se vele por las necesidades específicas de los estudiantes internacionales

- los estudiantes internacionales reciban un alojamiento seguro
- todas las instituciones tengan procedimientos internos justos y equitativos para la resolución de las quejas formales presentadas por los estudiantes internacionales.

Los detalles completos se pueden consultar en el propio Código.

El Código también crea a la IEAA y al Panel de Revisión para que reciban y arbitren las quejas de los estudiantes.