



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS  
DOCENTES (BIENESTAR  
DE LOS ESTUDIANTES  
INTERNACIONALES) DE 2016**

## **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DOCENTES (BIENESTAR DE LOS ESTUDIANTES INTERNACIONALES) DE 2016**

En conformidad con el artículo 238F de la Ley de Educación de 1989, el Ministro de Educación Superior, Destrezas y Empleo crea el siguiente código de buenas prácticas.

# Índice

	Página
<b>PARTE I</b>	
<b>Introducción</b>	
1 Título	3
2 Entrada en vigor	3
3 Versión previa revocada y sustituida	3
4 El código como instrumento legislativo	3
5 Finalidad del código	3
6 Ámbito de aplicación	3
<b>PARTE 2</b>	
<b>Cómo interpretar este código</b>	
7 Definiciones generales	4
<b>PARTE 3</b>	
<b>Convertirse en signatario</b>	
8 Función del administrador del código de recibir y evaluar las solicitudes para convertirse en signatarios	6
9 Criterios para convertirse en signatario	6
10 El administrador del código puede destituir al signatario a petición del signatario	6
<b>PARTE 4</b>	
<b>Deberes de los signatarios</b>	
<b>Marketing y promoción</b>	
11 Resultado 1: marketing y promoción	7
12 Proceso	7
<b>Agentes</b>	
13 Resultado 2: gestión y supervisión de agentes	7
14 Proceso	7
<b>Ofertas, matriculación y contratos</b>	
15 Resultado 3: ofertas, matriculación y contratos	8
16 Proceso	8

**Cuestiones de inmigración**

17	Resultado 4: cuestiones de inmigración	9
18	Proceso	9

**Orientación**

19	Resultado 5: orientación	9
20	Proceso	9

**Seguridad y bienestar**

21	Resultado 6: seguridad y bienestar	9
22	Proceso: general	9
23	Proceso: estudiantes internacionales menores de 18 años	10
24	Proceso: estudiantes internacionales menores de 10 años	10
25	Proceso: estudiantes internacionales en riesgo o con necesidades especiales	10
26	Proceso: alojamiento	11

**Ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes**

27	Resultado 7: ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes	11
28	Proceso	11

**Gestión de las renunciaciones y del cese**

29	Resultado 8: gestión de las renunciaciones y del cese	12
30	Proceso	12

**Procedimientos ante agravios**

31	Resultado 9: Procedimientos ante agravios	12
32	Proceso	12

**Cumplimiento con el plan de resolución de conflictos relacionados con el contrato del estudiante internacional**

33	Resultado 10: cumplimiento con el plan de resolución de conflictos relacionados con el contrato del estudiante internacional	12
34	Proceso	12

**PARTE 5****Incumplimientos del código**

35	Denuncia de un incumplimiento del código	13
36	Respuesta del administrador del código a una queja o remisión	13
37	Supervisión del cumplimiento del código	13
38	Sanciones por incumplimiento del código	14

**PARTE 6****Administrador del código**

39	Denuncia y publicación de obligaciones	15
40	Divulgación de condiciones y avisos de cumplimiento	15

---

# PARTE I

## Introducción

### 1. Título

Este código es el Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los estudiantes internacionales) de 2016.

### 2. Entrada en vigor

Este código es efectivo desde 1 de enero de 2016.

### 3. Versión previa revocada y sustituida

1. Se revoca y sustituye mediante este código el Código de Buenas Prácticas para el bienestar de los estudiantes internacionales que estaba en vigor justo antes de que este código fuera efectivo (la versión previa).
2. No obstante la subcláusula (1), la versión previa permanece en vigor (como si no se hubiera revocado ni sustituido) en relación con los estudiantes internacionales que se hubieran matriculado en un centro educativo (proveedor) antes del 1 de julio de 2016 y se aplica, excluyendo este código, hasta el 31 de diciembre de 2016.

### 4. El código como instrumento legislativo

Este código constituye un instrumento legislativo y un instrumento de censura a efectos de la Ley de disposiciones legislativas de 2012 y debe presentarse ante la Cámara de Representantes en conformidad con el artículo 41 de esa ley.

### 5. Finalidad del código

La finalidad este código es respaldar los objetivos del gobierno en materia de educación internacional de la siguiente forma:

- a. exigiendo a los signatarios que tomen todas las medidas razonables para proteger a los estudiantes internacionales, y
- b. garantizando, en la medida de lo posible, que los estudiantes internacionales disfruten de una experiencia positiva en Nueva Zelanda que respalde sus logros educativos.

### 6. Ámbito de aplicación

1. El ámbito de aplicación de este código es imponer, además de cualquier otro tipo de garantía de calidad impuesta por la Ley de Educación de 1989:
  - a. los resultados perseguidos por los signatarios para sus estudiantes internacionales, y
  - b. los procesos clave requeridos a los signatarios para favorecer el bienestar, los logros y los derechos de los estudiantes internacionales.
2. El código no se aplica a las actividades de un signatario en relación con los estudiantes que realizan sus estudios fuera de Nueva Zelanda.
3. El administrador del código puede eximir a los siguientes estudiantes de la aplicación de todo o de una parte del código:
  - a. un estudiante que cambia de estado de estudiante nacional a estudiante internacional o
  - b. un estudiante que se matricula en un programa de aprendizaje a distancia.

## PARTE 2

# Cómo interpretar este código

### 7. Definiciones generales

1. En este código, salvo que el contexto lo exija de otra forma:

**Ley** significa la Ley de Educación de 1989.

**Agente** significa la persona, organismo u organización que actúa en nombre de un proveedor o signatario, e incluye a un agente subcontratado.

**Administrador del código** significa la persona o agencia nombrada en conformidad con el artículo 238FA(1) de la Ley.

**Cuidador designado** significa un familiar o un amigo cercano de la familia al que se ha designado por escrito por un progenitor o por el tutor legal de un estudiante internacional menor de 18 años como cuidador y proveedor del alojamiento de ese estudiante.

**Estudiante nacional** tiene el mismo significado que el que aparece en el artículo 2 de la Ley.

**PRC** hace referencia al plan de resolución de conflictos relacionados con el contrato del estudiante internacional en conformidad con el artículo 238J de la Ley.

**Normas del PRC** son las normas impuestas por el artículo 238M de la Ley.

**Diligencia debida** significa el procedimiento de obtener la entrega de documentos y la verificación con respecto a la otra parte antes de suscribir un compromiso vinculante.

**Organismo de garantía de calidad educativa** hace referencia a un organismo autorizado por la Ley para ejercer las funciones de garantía de calidad en relación con los signatarios.

**Instrucción educativa** incluye clases, cursos, programas y planes de formación:

- a. que estén aprobados o exentos en conformidad con el artículo 4E, parte 18 o parte 20 de la Ley;
- b. para los que el proveedor haya recibido la homologación para ofertarlos (cuando corresponda en conformidad con la parte 18 o 20 de la Ley), y
- c. para los que el proveedor haya obtenido el consentimiento para su evaluación en conformidad con los estándares pertinentes de evaluación (cuando corresponda en conformidad con la parte 18 o 20 de la Ley).

**Matricular** significa inscribir o admitir a una persona como estudiante para una instrucción educativa proporcionada por un signatario una vez que el estudiante haya aceptado una oferta de instrucción educativa del signatario y la **matriculación o matrícula** tiene el significado derivado.

**Expatriación** significa el proceso de trasladar a una persona de un país o localidad a otro.

**Mecanismo de protección de tasas** se refiere a un mecanismo aprobado en las normas establecidas en el artículo 253(1)(e) de la Ley.

**Hogar de acogida** significa el alojamiento proporcionado a un estudiante internacional en la vivienda de una familia o en un hogar en el que no se podrá alojar a más de cuatro estudiantes internacionales.

**Estudiante internacional** tiene el mismo significado que el que aparece en el artículo 238D de la Ley.

**Tutor legal**, en relación con el estudiante internacional, significa una persona que, ya sea por nombramiento del juzgado o testamentario, es el responsable del bienestar y del sustento económico del estudiante, y que se encarga de los cuidados del estudiante en el país de procedencia.

**Residencia autorizada** se trata de una residencia autorizada por la Normativa de Educación en relación con las residencias de 2005.

**Progenitor**, en relación con el estudiante internacional, se refiere al padre o a la madre del estudiante que es responsable del bienestar y del sustento económico del estudiante.

**Proveedor** tiene el mismo significado que el que aparece en el artículo 238D de la Ley.

**Repatriación** significa el proceso de devolver a una persona a su país de origen o de ciudadanía.

**Cuidador residencial** significa:

- a. un cuidador de un hogar de acogida o
- b. un director de una residencia autorizada u otra persona responsable del cuidado de los estudiantes internacionales en una residencia autorizada o
- c. un cuidador designado, o
- d. en el caso de un alojamiento temporal, un supervisor.

**Residencia escolar** significa una residencia autorizada o administrada por una escuela y aprobada por el administrador del código para estudiantes internacionales matriculados entre el primer y el sexto curso de una escuela, o que tengan 10 años o menos y estén matriculados en cualquier otro proveedor.

**Signatario** significa un proveedor que sea firmante de este código.

**Agente subcontratado** significa una persona, organismo u organización contratado por un agente para actuar en nombre del agente.

2. En este código, una referencia a la edad de una persona es una referencia a la edad de la persona en su último cumpleaños.
3. Un término que se usa en este código y se define en la Ley, pero que no tiene el mismo significado en este código que en la Ley.

---

## PARTE 3

# Convertirse en signatario

### 8. Función del administrador del código de recibir y evaluar las solicitudes para convertirse en signatarios

El administrador del código debe:

- a. recibir las solicitudes de los proveedores que quieran convertirse en signatarios de este código y
- b. evaluar estas solicitudes en conformidad con:
  - i. los criterios para convertirse en signatario que aparecen en la cláusula 9 y
  - ii. la finalidad y el ámbito de aplicación de este código en conformidad con las cláusulas 5 y 6.

### 9. Criterios para convertirse en signatario

Los criterios para que un solicitante se convierta en signatario de este código son los siguientes:

- a. el solicitante es un proveedor;
- b. el solicitante proporciona o pretende proporcionar una instrucción educativa;
- c. el solicitante dispone de prácticas y desempeño de la gestión financiera aceptables;
- d. el solicitante tiene políticas y procedimientos en vigor que le permitirán lograr los objetivos perseguidos y los procesos requeridos por este código, y
- e. el administrador del código no considera, por lo demás, al solicitante inadecuado para su aprobación como signatario de este código.

### 10. El administrador del código puede destituir al signatario a petición del signatario

A petición del signatario, el administrador del código puede destituirlo como signatario de este código.



## PARTE 4

# Deberes de los signatarios

### Marketing y promoción

#### 11. Resultado 1: marketing y promoción

Los signatarios deben asegurarse de que el marketing y la promoción de los servicios prestados por parte de los signatarios a futuros estudiantes internacionales incluya información clara, suficiente y precisa que permita a dichos estudiantes tomar decisiones informadas sobre los servicios prestados.

#### 12. Proceso

Cada signatario debe:

- a. tratar de forma proactiva de entender las necesidades de información de los estudiantes internacionales;
- b. desarrollar y proporcionar información a los estudiantes internacionales y revisar la información para asegurarse de que se mantiene actualizada, y
- c. asegurarse de que los estudiantes internacionales reciben, como mínimo, información sobre lo siguiente:
  - i. los resultados de garantía de calidad del signatario;
  - ii. la instrucción educativa, el personal, las instalaciones y los equipos disponibles para los estudiantes internacionales;
  - iii. el PRC;
  - iv. los posibles resultados de aprendizaje para estudiantes internacionales, incluidas las vías para estudios posteriores y empleo, si corresponde;
  - v. los costes estimados de estudio y vida para los estudiantes internacionales, y
  - vi. el alojamiento y el transporte o las formas de obtener esta información.

### Agentes

#### 13. Resultado 2: gestión y supervisión de agentes

Los signatarios deben gestionar y supervisar de forma efectiva a sus agentes (los agentes a los que los signatarios hayan contratado para representarlos) para garantizar que estos agentes:

- a. proporcionan información y asesoramiento fiables sobre estudiar, trabajar y vivir en Nueva Zelanda a los estudiantes internacionales y
- b. actúan con integridad y profesionalidad con respecto a los futuros estudiantes internacionales.

#### 14. Proceso

Cada signatario debe:

- a. realizar y registrar las comprobaciones de referencias de los posibles agentes para garantizar, en la medida de lo posible, que no hayan participado en ningún acto que fuera falso, engañoso o que incumpliera la ley;
- b. celebrar contratos por escrito con cada agente, y
- c. rescindir contratos de agentes si hay pruebas que sugieran que estos agentes o sus agentes subcontratados:
  - i. han participado en un acto grave, deliberado y en curso que sea falso, engañoso o que incumpla la ley o
  - ii. han puesto en peligro el cumplimiento por parte del signatario de este código.
- d. garantizar que sus agentes tengan acceso a y mantengan la información actualizada relacionada con los deberes especificados en los contratos que hayan celebrado con el signatario.

## Ofertas, matriculación y contratos

### 15. Resultado 3: ofertas, matriculación y contratos

Los signatarios deben:

- a. ayudar a los estudiantes internacionales (o a los progenitores o tutores legales de los estudiantes internacionales menores de 18 años) a tomar decisiones bien informadas de matriculación que sean apropiadas para lograr los resultados educativos;
- b. garantizar que los estudiantes internacionales (o los progenitores o tutores legales de los estudiantes internacionales menores de 18 años) tengan la información necesaria para entender sus intereses y obligaciones antes de celebrar un contrato vinculante con un signatario, y
- c. asegurar que la documentación adecuada se guarda y, si corresponde, se proporciona a los estudiantes internacionales (o a los progenitores o tutores legales de los estudiantes internacionales menores de 18 años).

### 16. Proceso

1. Cada signatario debe asegurarse de que los estudiantes internacionales reciban, como mínimo, información sobre lo siguiente:
  - a. los resultados más recientes de las evaluaciones realizadas por organismos de garantía de calidad;
  - b. avisos y condiciones de cumplimiento impuestos por la Ley que el administrador del código debe exponer a los futuros estudiantes internacionales;
  - c. la educación proporcionada y sus resultados, por ejemplo, si se otorga un título;
  - d. las condiciones de reembolso que cumplen con el resultado y el proceso que aparecen en las cláusulas 29 y 30;
  - e. el personal, las instalaciones y el equipo;
  - f. los servicios y ayudas disponibles;
  - g. los requisitos del seguro y del visado para recibir instrucción educativa por parte del signatario;
  - h. este código y las normas del PRC, y
  - i. todos los gastos relacionados con una oferta de instrucción educativa.
2. Cada signatario debe asegurarse de que la instrucción educativa que se ofrece está en conformidad con la Ley y es adecuada para las expectativas de los estudiantes, el dominio de la lengua inglesa y las aptitudes académicas.
3. Cada signatario debe asegurarse de que antes de celebrar un contrato con el signatario o matricular a un estudiante en el centro del signatario, cada estudiante internacional (o los progenitores o tutor legal del estudiante si es menor de 18 años) está informado de los derechos y obligaciones del estudiante en relación con recibir instrucción educativa del signatario, incluidos los derechos contemplados por este código.
4. Cada signatario debe garantizar que existe un contrato escrito celebrado entre el signatario y cada estudiante internacional (los progenitores o el tutor legal del estudiante si el estudiante es menor de 18 años) que incluya información clara sobre la fecha de inicio y fin del periodo matriculado, las condiciones para rescindir la matrícula y las condiciones para rescindir el contrato.
5. Cada signatario debe garantizar que, en la medida de lo posible, mientras un estudiante internacional esté matriculado en el centro de un signatario para la instrucción educativa por un periodo de dos semanas o más cuente con un seguro adecuado que cubra:
  - a. el viaje del estudiante:
    - i. a y desde Nueva Zelanda,
    - ii. dentro de Nueva Zelanda, y
    - iii. si el viaje forma parte del curso, fuera de Nueva Zelanda;
  - b. los cuidados médicos en Nueva Zelanda, incluidos el diagnóstico, las recetas, la cirugía y la hospitalización;
  - c. la repatriación o la expatriación del estudiante debido a una enfermedad o lesión grave, incluida la cobertura de los gastos del viaje en los que incurran los miembros de la familia que intervengan en la repatriación o expatriación;
  - d. el fallecimiento del estudiante, incluida la cobertura de:
    - i. los gastos del viaje de los miembros de la familia a y desde Nueva Zelanda;
    - ii. los gastos de repatriación o expatriación del cuerpo, y
    - iii. los gastos del funeral.
6. Cada signatario debe garantizar que, cuando corresponda, el signatario obtenga el consentimiento por escrito de los progenitores o tutor legal del estudiante internacional menor de 18 años sobre las decisiones que afectan al estudiante.

## Cuestiones de inmigración

### 17. Resultado 4: cuestiones de inmigración

Los signatarios deben:

- a. garantizar que no permiten o que no siguen permitiendo que una persona reciba la instrucción educativa si esa persona no está autorizada en conformidad con la Ley de Inmigración de 2009 a recibir la instrucción educativa.
- b. tomar las precauciones razonables y ejercer la diligencia debida a la hora de determinar si los estudiantes internacionales están o no autorizados en conformidad con la Ley de Inmigración de 2009 a recibir la instrucción educativa para la que se han matriculado.

### 18. Proceso

Cada signatario debe:

- a. garantizar que cada estudiante internacional que se matricula en el centro del signatario cuenta con el estatus de inmigración necesario para estudiar en Nueva Zelanda;
- b. denunciar a las autoridades de inmigración de Nueva Zelanda los incumplimientos conocidos o sospechados de las condiciones de visado por parte de estudiantes internacionales, y
- c. notificar a las autoridades de inmigración de Nueva Zelanda los ceses de matrículas.

## Orientación

### 19. Resultado 5: orientación

Los signatarios deben garantizar que los estudiantes internacionales tengan la oportunidad de participar en un programa bien diseñado y apropiado para su edad que proporcione la información y el asesoramiento necesario para el estudiante al comienzo de su instrucción educativa.

### 20. Proceso

1. Cada signatario debe garantizar que su programa de orientación:
  - a. proporciona a cada estudiante internacional información completa y asesoramiento sobre las políticas institucionales relevantes;
  - b. proporciona a cada estudiante internacional información completa y asesoramiento sobre los servicios, ayuda e instalaciones que el signatario ofrece;

- c. proporciona los nombres y los datos de contacto de los miembros del personal que se encarguen de asistir a los estudiantes internacionales;
  - d. proporciona la información apropiada en relación con la salud y la seguridad de los estudiantes internacionales;
  - e. proporciona información sobre procedimientos ante agravios para los estudiantes internacionales, tanto internos como externos, y
  - f. proporciona información sobre la finalización de la matrícula.
2. Para los estudiantes internacionales menores de 18 años, el signatario debe garantizar, si corresponde, que cualquier progenitor, tutor legal, cuidador residencial del estudiante que se encuentre en Nueva Zelanda y acompañe al estudiante tenga acceso a la información de orientación o al programa que se ha proporcionado al estudiante.

## Seguridad y bienestar

### 21. Resultado 6: seguridad y bienestar

Los signatarios deben:

- a. proporcionar un entorno de estudio seguro a los estudiantes internacionales;
- b. proporcionar la ayuda adecuada para el bienestar de sus estudiantes internacionales, y
- c. en la medida que sea posible, garantizar que los estudiantes internacionales viven en un entorno seguro.

### 22. Proceso: general

Cada signatario debe:

- a. reaccionar de forma justa y efectiva ante casos de comportamiento inapropiado por parte de o hacia un estudiante internacional;
- b. desarrollar y mantener políticas para gestionar el comportamiento inapropiado que se comuniquen al personal y a los estudiantes y se pongan en práctica de forma efectiva;
- c. asesorar a los estudiantes internacionales sobre cómo:
  - i. informar de y abordar cuestiones de sanidad y seguridad (para actividades tanto dentro como fuera del campus);
  - ii. reaccionar ante una emergencia (para actividades tanto dentro como fuera del campus);

- iii. acceder a servicios de salud y asesoramiento, y
- iv. cooperar con los organismos gubernamentales relevantes tales como la Policía de Nueva Zelanda e Infancia, Juventud y Familia;
- d. tener los datos de contacto actualizados de cada estudiante internacional y de sus familiares más próximos, y
- e. garantizar que a todas horas (24 horas al día, 7 días a la semana) haya al menos un miembro del personal con el que el estudiante internacional pueda contactar en caso de emergencia.

### **23. Proceso: estudiantes internacionales menores de 18 años**

1. En relación con los estudiantes internacionales menores de 18 años, el signatario debe:
  - a. no matricular a un estudiante internacional a partir de 10 años pero menor de 18 que no viva con un progenitor o tutor legal salvo:
    - i. si el estudiante forma parte de un grupo de estudiantes supervisado debidamente cuya instrucción educativa no supere los 3 meses o
    - ii. si el estudiante está al cargo de un cuidador residencial.
  - b. tener los datos de contacto actualizados de los progenitores, tutores legales y cuidadores residenciales de los estudiantes;
  - c. mantener una comunicación efectiva con los progenitores, tutores legales o cuidadores residenciales de los estudiantes en relación con su bienestar y progreso en el estudio;
  - d. garantizar que al menos se designa a un miembro del personal para supervisar y tratar de forma proactiva cualquier asunto relacionado con los estudiantes internacionales menores de 18 años, y
  - e. garantizar que recibe la confirmación por escrito de un progenitor o tutor legal en lo que respecta al plan de transferencia de los cuidados del estudiante internacional una vez que acabe el periodo matriculado del estudiante en el centro del signatario.
2. Esta cláusula se aplica junto con los requisitos que aparecen en la cláusula 22.

### **24. Proceso: estudiantes internacionales menores de 10 años**

1. Cada signatario debe garantizar que sus estudiantes internacionales menores de 10 años viven con un progenitor o tutor legal salvo que se encuentren alojados en una residencia escolar.
2. Esta cláusula se aplica junto con los requisitos que aparecen en las cláusulas 22 y 23.

### **25. Proceso: estudiantes internacionales en riesgo o con necesidades especiales**

1. Cada signatario debe garantizar que:
  - a. se aplican las medidas apropiadas para abordar las necesidades y problemas de los estudiantes internacionales en riesgo o con necesidades especiales;
  - b. el progenitor o tutor legal de un estudiante menor de 18 años o el familiar más próximo de un estudiante de 18 años o más está al tanto de cualquier situación en la que el estudiante se encuentre en riesgo o tenga necesidades especiales;
  - c. cuando corresponda y en cumplimiento con los principios de la Ley de Privacidad de 1993, los asuntos relacionados con los estudiantes se comunican a los organismos relevantes tales como la Policía de Nueva Zelanda e Infancia, Juventud y Familia, y al administrador del código.
2. Un estudiante se encuentra en riesgo si el signatario tiene motivos razonables para creer que hay un problema grave relacionado con la salud, seguridad o bienestar del estudiante, incluyendo, por ejemplo:
  - a. si el estudiante es incapaz de protegerse de forma adecuada de un daño o explotación importantes;
  - b. el estudiante es incapaz de proteger de forma adecuada su bienestar.
3. Un estudiante con necesidades especiales hace referencia a un estudiante que:
  - a. experimenta una dificultad física, sensorial, cognitiva, psicosocial o conductual, o una combinación de estas, y esa dificultad o esas dificultades afectan a su capacidad para participar, aprender y cumplir un objetivo, o
  - b. requiere que se le ofrezcan programas o entornos de aprendizaje adaptados, o un equipo o materiales especiales para ayudarlo a acceder al programa educativo, aprender y cumplir sus objetivos.

4. Esta cláusula se aplica junto con los requisitos que aparecen en las cláusulas 22, 23 y 24.

## 26. Proceso: alojamiento

1. En relación con los estudiantes internacionales menores de 18 años que estén al cuidado de un cuidador residencial, el signatario debe:
  - a. garantizar que el alojamiento del estudiante es seguro, tiene un estado aceptable y cumple todos los requisitos normativos y legislativos;
  - b. garantizar que se haya realizado una comprobación de seguridad apropiada del cuidador residencial;
  - c. mantener una comunicación efectiva con el estudiante y sus progenitores o tutor legal cuando surjan problemas relacionados con el alojamiento y asumir la responsabilidad de abordar estos problemas, incluida la denuncia a las autoridades pertinentes y el traslado de estudiantes a un alojamiento adecuado;
  - d. realizar el número adecuado de entrevistas con estudiantes y visitas a su hogar para supervisar y revisar la calidad de los cuidados residenciales en conformidad con la edad del estudiante, la duración de la estancia y otros factores relevantes,
  - e. garantizar que los progenitores o el tutor legal del estudiante hayan consentido por escrito que el cuidador designado esté sujeto a la aprobación por parte del signatario y que el signatario no sea responsable del cuidado del estudiante cuando el estudiante se encuentre bajo la custodia del cuidador designado.
  - f. garantizar que haya una separación adecuada entre los estudiantes internacionales en el alojamiento según la edad;
  - g. garantizar que el estudiante tenga la supervisión adecuada en el alojamiento.
2. En relación con los estudiantes internacionales a partir de 18 años que vivan en un alojamiento proporcionado u organizado por el signatario, el signatario debe:
  - a. garantizar que el alojamiento del estudiante es seguro, tiene un estado aceptable y cumple todos los requisitos normativos y legislativos;
  - b. mantener una comunicación efectiva con el estudiante cuando surjan problemas relacionados con el alojamiento y asumir la responsabilidad de abordar estos problemas, incluida la denuncia de los mismos a las autoridades pertinentes.

3. En relación con los estudiantes internacionales a partir de 18 años que concierten por sí mismos su alojamiento, el signatario debe garantizar que el estudiante recibe el asesoramiento y la información adecuada para entender sus derechos y deberes como arrendatario en Nueva Zelanda.
4. En esta cláusula, los problemas relacionados con el alojamiento incluyen los problemas de salud y bienestar que surjan en el alojamiento del estudiante o estén relacionados con él.

## Ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes

### 27. Resultado 7: ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes

Los signatarios deben garantizar que los estudiantes internacionales están completamente informados sobre el asesoramiento y servicios relevantes para respaldar sus resultados educativos.

### 28. Proceso

Cada signatario debe:

- a. garantizar que la información y el asesoramiento proporcionados por el signatario a los estudiantes internacionales son precisos, apropiados para su edad y actualizados;
- b. proporcionar a los estudiantes internacionales información sobre sus derechos y obligaciones legales, cuando corresponda, sobre los riesgos que pueden existir cuando los estudiantes reciben o aceptan asesoramiento o servicios.
- c. proporcionar a sus estudiantes internacionales información y asesoramiento sobre:
  - i. cómo interactuar de forma efectiva con personas de diferentes culturas, y
  - ii. la ayuda cultural y comunitaria que tienen a su disposición.
- d. garantizar que sus estudiantes internacionales reciben información y asesoramiento sobre las vías para estudios posteriores o desarrollo profesional, si corresponde, y
- e. garantizar que, si corresponde, sus estudiantes internacionales tienen acceso a información y asesoramiento sobre:
  - i. salarios mínimos y condiciones laborales de Nueva Zelanda, y
  - ii. horas máximas de trabajo permitidas en conformidad con las condiciones de los visados.

## Gestión de las renunciaciones y del cese

### 29. Resultado 8: gestión de las renunciaciones y del cese

Los signatarios deben garantizar que las tasas pagadas por los estudiantes internacionales para la instrucción educativa en Nueva Zelanda están aseguradas y protegidas en caso de que el estudiante renuncie al estudio, se suspenda la instrucción educativa o cierre el centro del signatario.

### 30. Proceso

1. Cada signatario debe garantizar que:
  - a. sus políticas de reembolso son razonables y están en conformidad con los requisitos legales;
  - b. proporciona a sus estudiantes internacionales (o a los progenitores o tutores legales de los estudiantes internacionales menores de 18 años) suficiente información para que entiendan sus derechos y deberes con respecto a estas políticas de reembolso.
2. Una política de reembolso debe incluir condiciones de reembolso en el caso de que se den siguientes situaciones:
  - a. el estudiante no consigue el visado;
  - b. el estudiante renuncia de forma voluntaria a la instrucción educativa;
  - c. el signatario suspende un curso de instrucción educativa contratado con un estudiante, ya sea por mutuo acuerdo o porque lo exija un organismo de garantía de calidad educativa;
  - d. el signatario deja de ser signatario, o
  - e. el signatario deja de ser proveedor.
3. En el caso de la subcláusula (2)(c) o (d), el signatario deberá hacer lo siguiente en relación con las tasas pagadas por los servicios no prestados o con respecto a la parte no usada de las tasas:
  - a. devolver el importe en cuestión al estudiante (o al progenitor o tutor legal del estudiante), o
  - b. si así lo indica el estudiante, el administrador del código o el organismo responsable de los mecanismos de protección de tasas, transferir el importe a otro signatario de acuerdo con el estudiante (o el progenitor del estudiante o el tutor legal).

## Procedimientos ante agravios

### 31. Resultado 9: Procedimientos ante agravios

Los signatarios deben garantizar que todos los estudiantes internacionales tienen acceso a procedimientos adecuados y justos para lidiar con los agravios.

### 32. Proceso

1. Cada signatario debe garantizar que:
  - a. tiene un proceso interno efectivo para que los estudiantes internacionales lidien con los agravios.
  - b. sus estudiantes internacionales están informados sobre ese proceso.
2. Cada signatario debe asesorar a sus estudiantes internacionales sobre:
  - a. la posibilidad de recurrir al administrador del código o al PRC o a cualquier autoridad pertinente si el estudiante no puede acceder al procedimiento interno ante agravios o no está satisfecho con el resultado o con la experiencia de usar ese procedimiento, y
  - b. cómo presentar una queja al administrador del código o buscar una resolución de un conflicto financiero en conformidad con el PRC.

## Cumplimiento con el plan de resolución de conflictos relacionados con el contrato del estudiante internacional

### 33. Resultado 10: cumplimiento con el plan de resolución de conflictos relacionados con el contrato del estudiante internacional

Los signatarios deben cumplir las normas del PRC.

### 34. Proceso

1. Cada signatario debe asegurarse de que conoce las normas del PRC y garantizar el cumplimiento de estas normas en un conflicto en el que él constituya una parte.
2. Incumplir las normas del PRC se considera un incumplimiento de este código y conlleva sanciones por parte del administrador del código.

## PARTE 5

# Incumplimientos del código

### 35. Denuncia de un incumplimiento del código

1. Cualquier persona puede:
  - a. quejarse al administrador del código de un incumplimiento del código o
  - b. remitir cualquier problema relacionado con un supuesto incumplimiento del código al administrador.
2. El administrador del código:
  - a. debe publicar sus procesos para recibir y gestionar una queja o una remisión, y
  - b. puede imponer formas de uso a la hora de poner una queja o realizar una remisión.

### 36. Respuesta del administrador del código a una queja o remisión

1. Al recibir una queja o una remisión en conformidad con la cláusula 35, el administrador del código debe decidir si la queja o remisión parece implicar un incumplimiento del código que justifique una investigación más a fondo.
2. Si el administrador del código decide que es justificable llevar a cabo una investigación más a fondo, debe:
  - a. registrar e investigar el supuesto incumplimiento, e
  - b. informar a la persona que puso la queja o hizo la remisión de la decisión de investigar el asunto.
3. Si el administrador del código decide que una investigación más a fondo no está justificada, debe considerar las siguientes opciones y actuar en consecuencia:
  - a. remitir la queja o la remisión a otro organismo:
  - b. encargarse de la queja o de la remisión informalmente o
  - c. finalizar la queja o remisión.

4. Al investigar una queja o remisión, el administrador del código puede ayudar a la persona que puso la queja o realizó la remisión (o derivar a esa persona a algún tipo de ayuda) si la ayuda es necesaria para facilitar la investigación (por ejemplo: ayuda para superar la barrera lingüística).

### 37. Supervisión del cumplimiento del código

1. Cada signatario debe asumir y documentar las autoevaluaciones (con la frecuencia especificada por el administrador del código) de su rendimiento en comparación con los resultados y procesos establecidos en este código.
2. El administrador del código debe supervisar el rendimiento de cada signatario en comparación con los resultados y procesos requeridos mediante la revisión de los informes de autoevaluación del signatario y cualquier otra información que el administrador del código considere apropiada.
3. El administrador del código puede investigar el rendimiento de un signatario si le preocupa que el signatario no cumpla o tenga riesgo de no cumplir este código.
4. Una investigación:
  - a. puede realizarse por iniciativa del administrador del código o como resultado de la información que haya recibido, incluidos una queja o un informe de un incumplimiento de este código, y
  - b. puede incluir (pero sin estar limitada a) los siguientes pasos por parte del administrador del código, sujetos al consentimiento del signatario de cada uno de los mismos:
    - i. realizar una visita *in situ*;
    - ii. revisar y obtener los documentos pertinentes que estén bajo la custodia del signatario;
    - iii. entrevistar al personal y a los estudiantes, si corresponde.

5. Un signatario debe satisfacer las peticiones razonables del administrador del código en el transcurso de una investigación respecto a acceder a documentos, personal y estudiantes.
6. El administrador del código puede:
  - a. si es posible y apropiado, consultar y compartir la información con los organismos de garantía de calidad educativa y con los organismos gubernamentales pertinentes con el fin de concertar intervenciones para mejorar el código o el cumplimiento del mismo, y
  - b. recibir y valorar la información facilitada por los organismos de garantía de calidad educativa y los organismos gubernamentales pertinentes para el mismo fin.

### **38. Sanciones por incumplimiento del código**

El administrador del código puede imponer una sanción en caso de incumplimiento de este código en conformidad con el artículo 238G de la Ley.



---

## PARTE 6

# Administrador del código

### 39. Denuncia y publicación de obligaciones

1. El administrador del código debe incluir en su informe anual un informe sobre las actividades relacionadas con la administración de este código.
2. Si el administrador del código en el transcurso de una investigación encuentra cualquier problema del sistema relacionado con la calidad de la educación o un incumplimiento grave de este código, debe denunciar el problema a los organismos de garantía de calidad educativa y al organismo gubernamental pertinente.
3. El administrador del código puede, para los fines limitados establecidos en la subcláusula (4), difundir o publicar un informe de la investigación y del resultado de un incumplimiento de este código, sujeto a las garantías y exposiciones apropiadas para proteger la privacidad.
4. Los fines a los que se refiere la subcláusula (3) son:
  - a. mantener informados a los proveedores de enseñanza, estudiantes y otros grupos de interés educativo, y
  - b. hacer una demostración del proceso de investigación y toma de decisiones estipulado por este código.
5. El administrador del código debe adoptar las medidas razonables para dar a conocer este código a los proveedores de enseñanza y a los estudiantes internacionales.

### 40. Divulgación de condiciones y avisos de cumplimiento

El administrador del código puede decidir que ciertas condiciones impuestas y ciertos avisos de cumplimientos emitidos en conformidad con la parte 18A de la Ley deben divulgarse a los futuros estudiantes internacionales.

---

En Wellington, con fecha del 2 de marzo del 2016.

Hon Steven Joyce,  
Ministro de Educación Superior, Destrezas y Empleo.

---

## Nota explicativa

### **Esta nota no forma parte del código, pero pretende esclarecer su efecto general.**

Este código de buenas prácticas efectivo desde el 1 de julio de 2016 proporciona una base para el bienestar de los estudiantes internacionales. El Ministro de Educación Superior, Destrezas y Empleo es el responsable de la publicación de este código en conformidad con la parte 18A de la Ley de Educación de 1989.

El código impone requisitos al administrador del código y a los que imparten la instrucción educativa (proveedores) a los estudiantes que sean signatarios del código (**signatarios**).

Los requisitos del administrador del código incluyen aquellos relacionados con la recepción y evaluación de las solicitudes de los proveedores que quieran convertirse en signatarios del código y la publicación de un informe anual.

Los requisitos de los signatarios están relacionados con:

- el marketing y la promoción de los servicios a los estudiantes internacionales;
- la gestión y la supervisión de agentes que actúen en nombre de los signatarios;
- la ayuda a los estudiantes internacionales para que tomen decisiones informadas con respecto a las ofertas, matriculación y celebración de contratos con los signatarios;

- la garantía de cumplimiento de la Ley de Inmigración de 2009;
- la facilitación de un programa de orientación apropiado e informativo;
- la organización de un entorno seguro y acogedor para los estudiantes internacionales;
- la garantía de que los estudiantes internacionales estén informados sobre el asesoramiento y servicios disponibles.
- la gestión de las renuncias de los estudiantes internacionales o la suspensión de un curso de instrucción educativa o el cierre del centro del signatario, y
- la facilitación del acceso a los procedimientos para enfrentarse a los agravios.

El código proporciona también un procedimiento para gestionar las quejas de los estudiantes internacionales sobre el incumplimiento del código.





NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY  
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

QUALIFY FOR THE FUTURE WORLD  
KIA NOHO TAKATŪ KI TŌ ĀMUA AO!

New Zealand Government