

SPANISH

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS 2016
Incluye Enmiendas de 2019



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 virtud del artículo 238F de la Ley de Educación de 1989, el ministro de Educación Terciaria, Capacidades y Empleo elabora el siguiente código de buenas prácticas.

Esta versión incluye las Modificaciones al Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los Estudiantes Internacionales) de 2019 (IL 2019/64) que entró en vigor el 1 de julio de 2019.

Índice

PARTE I

Introducción

1. Título	3
2. Entrada en vigor	3
3. Disposiciones transitorias, de salvaguardia y afines	3
4. El código como instrumento legislativo	3
5. Finalidad del código	3
6. Ámbito de aplicación	3

PARTE 2

Cómo interpretar este código

7. Definiciones generales	4
---------------------------	---

PARTE 3

Convertirse en signatario

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

PARTE 4

Deberes de los signatarios

Marketing y promoción

11. Resultado 1: marketing y promoción	7
12. Proceso	7

Agentes

13. Resultado 2: gestión y supervisión de agentes	7
14. Proceso	7

Ofertas, matriculación, contratos y seguro

15. Resultado 3: ofertas, matriculación, contratos y seguro	8
16. Proceso: oferta de instrucción educativa	8
16A. Proceso: información que debe facilitarse antes de que se celebre el contrato	8
16B. Proceso: contrato de matriculación	9
16C. Proceso: medidas disciplinarias	9
16D. Proceso: seguro	9
16E. Proceso: decisiones que requieren el consentimiento por escrito de los progenitores o del tutor legal	9

Cuestiones de inmigración	
17. Resultado 4: cuestiones de inmigración	9
18. Proceso	10
Orientación	
19. Resultado 5: orientación	10
20. Proceso	10
Seguridad y bienestar	
21. Resultado 6: seguridad y bienestar	10
22. Proceso: general	10
23. Proceso: estudiantes internacionales menores de 18 años	11
24. Proceso: estudiantes internacionales menores de 10 años	11
25. Proceso: estudiantes internacionales en riesgo o con necesidades especiales	11
26. Proceso: alojamiento	12
26A. Proceso: controles de seguridad y controles apropiados	13
Ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes	
27. Resultado 7: ayuda, asesoramiento y servicios para los estudiantes	13
28. Proceso	13
Gestión de las renunciaciones y del cese	
29. Resultado 8: gestión de las renunciaciones y del cese	14
30. Proceso	14
Procedimientos ante agravios	
31. Resultado 9: Procedimientos ante agravios	14
32. Proceso	14
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	14
34. Proceso	14
PARTE 5	
Incumplimientos del código	
35. Denuncia de un incumplimiento	15
36. Respuesta del administrador del código a una queja o remisión	15
37. Supervisión del cumplimiento del código	15
38. Sanciones por incumplimiento del código	16
PARTE 6	
Administrador del código	
39. Obligaciones de denuncia y publicación	17
40. Divulgación de condiciones y avisos de cumplimiento	17
ANEXO I	
Disposiciones transitorias, de salvaguardia y afines	
	18

PARTE I

Introducción

1. Título

Este es el Código de Buenas Prácticas Docentes de 2016 (Bienestar de los Estudiantes Internacionales).

2. Entrada en vigor

Este código entra en vigor el 1 de julio de 2016.

3. Disposiciones transitorias, de salvaguardia y afines

Las disposiciones transitorias, de ahorro y otras disposiciones afines establecidas en el Anexo 1 surtirán efecto de acuerdo con sus términos.

4. El código como instrumento legislativo

Este código constituye un instrumento legislativo y un instrumento 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.

Contrato de matriculación

- a. en relación con un signatario que es una escuela pública, tiene el mismo significado que en el artículo 2(1) de la Ley; o
- b. en relación con otros signatarios, significa un contrato por escrito que se celebra entre un estudiante internacional (los progenitores o el tutor legal del estudiante si el estudiante es menor de 18 años) y el signatario que concede al estudiante el derecho a recibir instrucción educativa proporcionada por ese signatario.

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 signatario 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 signatario 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. un director de un alojamiento que:
 - i. esté dirigido por un signatario que sea un proveedor de educación terciaria (como se define en la sección 159 de la Ley); y
 - ii. se utilice principalmente para el alojamiento de estudiantes inscritos en ese proveedor; o
- e. en el caso de un alojamiento temporal, un supervisor responsable del cuidado de los estudiantes internacionales

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 signatario.

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.
- c. no infringen la ley ni ponen en peligro el cumplimiento de este código por parte del signatario.

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
- ba. mientras el contrato esté en vigor, supervisar las actividades y el desempeño de sus agentes en relación con:
 - i. las obligaciones que se especifican en su contrato;
 - ii. si proporcionan información y asesoramiento fiables sobre estudiar, trabajar y vivir en Nueva Zelanda a los estudiantes internacionales;
 - iii. si tratan con integridad y profesionalidad a los futuros estudiantes;

- iv. si han realizado alguna actividad o acto que, a juicio del signatario, infrinja o pueda infringir la ley o que ponga en peligro el cumplimiento del presente código por parte del signatario;
- bb. gestionar a los agentes:
 - i. rescindiendo el contrato de un agente si hay pruebas que sugieran que el agente:
 - A. ha participado en un acto grave, deliberado y en curso que sea falso, engañoso o que incumpla la ley; o
 - B. ha puesto en peligro el cumplimiento por parte del signatario de este código; o
 - ii. llevando a cabo las medidas adecuadas para abordar la conducta u las omisiones de un agente en relación con las demás cuestiones descritas en la subcláusula (ba).
- d. asegurar que los agentes tienen acceso y mantienen actualizada la información correspondiente a sus obligaciones, tal y como se detalla en los contratos con el signatario.

Ofertas, matriculación, contratos y seguro

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

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;
- ba. garantizar que cada contrato de matriculación sea justo y razonable;
- bb. garantizar que toda medida disciplinaria se adopte de conformidad con los principios de la justicia natural;

- bc. garantizar que los estudiantes internacionales cuenten con una cobertura de seguro adecuada, incluido un seguro que cubra los gastos de viaje, la atención médica y los gastos relacionados con la repatriación, la expatriación y los gastos funerarios;
- 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: oferta de instrucción educativa

Cada signatario debe asegurarse de que la instrucción educativa ofrecida cumpla la Ley y vaya en consonancia con las expectativas, el dominio de la lengua inglesa y las capacidades académicas de los estudiantes internacionales.

16A. Proceso: información que debe facilitarse antes de que se celebre el contrato

1. Cada signatario debe asegurarse de que los estudiantes internacionales reciban, como mínimo, la siguiente información antes de celebrar un contrato con el estudiante:
 - a. los resultados más recientes de sus evaluaciones realizadas por organismos de garantía de calidad de la educación;
 - 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 del signatario;
 - h. este código y las normas del PRC;
 - i. todos los gastos relacionados con una oferta de instrucción educativa.

2. Cada signatario debe asegurarse de que antes de celebrar un contrato de matriculación 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.

I6B. Proceso: contrato de matriculación

1. Cada signatario debe garantizar que se ha celebrado un contrato de matriculación 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 los siguientes términos e información:
 - a. información clara sobre la fecha de inicio y fin del periodo matriculado;
 - b. las condiciones para rescindir el contrato de matriculación;
 - c. las circunstancias bajo las cuales la conducta del estudiante incumpliría el contrato de matriculación (incluida la conducta llevada a cabo mientras el estudiante no está bajo la supervisión o control inmediato del signatario);
 - d. el tipo de medida disciplinaria que puede adoptar el signatario contra el estudiante (por ejemplo, suspensión, exclusión o finalización de la matrícula);
 - e. el procedimiento que el signatario debe seguir al tomar medidas disciplinarias contra el estudiante.
2. Cada signatario debe asegurarse de que el contrato de matriculación sea justo y razonable.

I6C. Proceso: medidas disciplinarias

Cualquier medida disciplinaria llevada a cabo por un signatario debe estar en conformidad con los principios de la justicia natural (que incluyen los principios necesarios para asegurar una resolución rápida, considerada y justa del asunto que es objeto de la medida).

I6D. Proceso: seguro

1. Cada signatario debe garantizar que, en la medida de lo posible, cada estudiante internacional que 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 de la instrucción educativa, 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.

2. La subcláusula (1)(a)(i) y (ii) incluye el viaje del estudiante a y desde su país de origen o ciudadanía antes de que comience su instrucción educativa y después de que esta termine (que puede ser fuera del periodo de matriculación).
3. La subcláusula (1)(a)(i) no incluye el viaje del estudiante a otros países, a menos que ese viaje se realice con el propósito principal de conectar con un vuelo a y desde Nueva Zelanda.

I6E. Proceso: decisiones que requieren el consentimiento por escrito de los progenitores o del tutor legal

Cada signatario debe garantizar que, cuando corresponda, obtenga el consentimiento por escrito de los progenitores o tutor legal del estudiante internacional menor de 18 años con respecto a las decisiones que afecten 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;

- f. proporciona información sobre la finalización de la matrícula; y
- g. proporciona información sobre los derechos del estudiante, incluido cualquier derecho a un reembolso de las tasas, si el estudiante se retira voluntariamente de la instrucción educativa.

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;
- 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 pertinentes, tales como la Policía de Nueva Zelanda y el departamento responsable de administrar la Ley Oranga Tamariki de 1989; y

- 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. si el estudiante está al cargo de un cuidador residencial:
 - i. garantizar que exista un plan para transferir el cuidado del estudiante por parte del cuidador residencial a los progenitores o tutor legal del estudiante, o a otra persona que cuente con el consentimiento de los progenitores o del tutor legal, para:
 - A. cada transferencia que tenga lugar durante el periodo de matriculación; y
 - B. la transferencia que tenga lugar cuando finalice la matriculación; y
 - ii. Garantizar que los progenitores o el tutor legal estén al tanto de todos los planes de transferencias.

2. Los requisitos recogidos en la cláusula 22 se aplican, además de en esta cláusula, a los estudiantes internacionales mayores de 10 años, pero menores de 18 años.

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. Los requisitos recogidos en la cláusula 22 y 23 se aplican, además de en esta cláusula, a los estudiantes internacionales menores de 10 años.

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; y
 - c. cuando corresponda y en conformidad con los principios de la Ley de Privacidad de 1993, los asuntos relacionados con los estudiantes se comunican a los organismos pertinentes, tales como la Policía de Nueva Zelanda y el departamento responsable de administrar la Ley Oranga Tamariki de 1989, 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 la capacidad del estudiante 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 ayudar al estudiante 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 el control de seguridad mencionado en la cláusula 26A(1) se ha completado y está actualizado;
 - ba. garantizar que se realice un control apropiado y actualizado para cada persona de 18 años o más que resida en el alojamiento del cuidador residencial, con el fin de garantizar la seguridad del estudiante;
 - bb. tener un acuerdo por escrito con el cuidador residencial en el que se especifique la labor y las responsabilidades de cada parte en relación con el cuidado del estudiante;
 - c. mantener una comunicación efectiva con el estudiante y con los progenitores o tutor legal del estudiante 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. si el cuidador residencial del estudiante es un cuidador designado, 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 diario del estudiante cuando el estudiante se encuentre bajo la custodia del cuidador designado.
 - ea. si el cuidador residencial del estudiante es un supervisor descrito en la cláusula 26A(2), garantizar que los progenitores o el tutor legal del estudiante hayan consentido por escrito que el signatario no sea responsable del cuidado diario del estudiante cuando el estudiante se encuentre bajo la custodia de ese supervisor; y
 - 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.
- 1A. A efectos de la subcláusula (1)(ba), una persona que tenga 18 años o más que resida en el alojamiento del cuidador residencial hace referencia a una persona de esa edad que:
- a. temporalmente resida en ese alojamiento; o
 - b. que resida o vaya a residir en ese alojamiento durante 1 o más períodos en cualquier mes (ya sea de carácter oneroso o gratuito), cada período de los cuales es de 5 o más noches consecutivas.
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.
- 3A. Para evitar cualquier duda, si el cuidador residencial del estudiante es un supervisor descrito en la cláusula 26A(2) o un cuidador designado, el signatario debe cumplir los requisitos de la presente cláusula y garantizar la seguridad, la salud y el bienestar del estudiante.

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.

26A. Proceso: controles de seguridad y controles apropiados

1. El control de seguridad del cuidador residencial mencionado en la cláusula 26(1)(b)
 - a. debe incluir:
 - i. una confirmación de identidad; y
 - ii. un control de referencia que incluya ponerse en contacto con al menos 1 de las siguientes personas u organismos con el fin de obtener información que el signatario considere pertinente para la evaluación del riesgos:
 - A. el empleador actual o anterior, el organismo profesional o la autoridad de registro del cuidador residencial;
 - B. la autoridad otorgante que es relevante para el negocio o las actividades profesionales del cuidador residencial;
 - C. una persona que no está emparentada con el cuidador residencial;
 - iii. una investigación policial, para obtener información que sea relevante para una evaluación de riesgos;
 - iv. una entrevista con el cuidador residencial, para obtener la información que el signatario considere relevante para la evaluación del riesgos;
 - v. una evaluación de riesgos que tenga en cuenta toda la información obtenida en virtud de los subpárrafos (i) al (iv), para determinar si el cuidador residencial representa un riesgo para la seguridad del estudiante;
 - b. está **actualizado** si se completa en un plazo de 3 años a partir de la fecha del último control de seguridad.
2. La subcláusula (1)(a)(ii) a la (v) no se aplica a un cuidador residencial que:
 - a. es un supervisor mencionado en el párrafo (e) de la definición de cuidador residencial en la cláusula 7(1);
 - b. no es residente de Nueva Zelanda; y
 - c. viaja con el estudiante internacional y lo acompaña con el propósito de supervisarlos durante la instrucción educativa del estudiante.

3. El control apropiado que se menciona en la cláusula 26(1)(ba) estará **actualizado** si se realiza en un plazo de tres años a partir de la fecha del último control.

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;
 - iii. cómo adaptarse a un entorno cultural diferente en Nueva Zelanda;
- 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 visa.

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; y
 - 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

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. Obligaciones de denuncia y publicación

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 exclusiones 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.

ANEXO I

Disposiciones transitorias, de salvaguardia y afines

Parte I

Disposición en relación con las Enmiendas de 2019 al Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los Estudiantes Internacionales).

1. Contratos de matriculación celebrados antes de la entrada en vigor

1. Un contrato de matriculación que se celebre antes de la entrada en vigor de la presente cláusula se considerará en conformidad con las modificaciones introducidas por las Enmiendas de 2019 al Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los Estudiantes Internacionales) con respecto a los contratos de matriculación hasta que se cumpla uno de estos dos plazos:
 - a. finalización o rescisión del contrato de matriculación; o
 - b. 31 de diciembre de 2019.
2. Pese a la subcláusula (1) de la presente cláusula, un contrato de inscripción que se ejecute antes del comienzo de esta cláusula debe incluir la información y los términos que cumplan con los requisitos de los párrafos (c), (d) y (e) de la cláusula 16B(1), insertada por las Enmiendas de 2019 al Código de Buenas Prácticas Docentes (Bienestar de los Estudiantes Internacionales) (que se relacionan con la conducta de los estudiantes y las medidas disciplinarias).

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

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

Expedido bajo la autoridad de la Ley de disposiciones legislativas de 2012.
Fecha de anuncio en el Boletín oficial: 10 de marzo de 2016.

Expedido bajo la autoridad de la Ley de disposiciones legislativas de 2012.

Fecha de anuncio en el Boletín oficial: 28 de marzo de 2019.

El administrador del código es NZQA.

Wellington, Nueva Zelanda:

Publicado bajo la autoridad del Gobierno de Nueva Zelanda (diciembre de 2016)

Imagen por cortesía de Brand Lab.



NEW ZEALAND QUALIFICATIONS AUTHORITY
MANA TOHU MĀTAURANGA O AOTEAROA

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

New Zealand Government