

# Bienestar y seguridad para los estudiantes internacionales

Información importante para los estudiantes internacionales y sus familias



Te Oranga me  
Te Haumaru Ākonga

Learner Wellbeing  
and Safety

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

---

## ¿Qué es el Código?

El Código tiene como objetivo proteger a los estudiantes internacionales. Garantiza que tengan una experiencia estudiantil positiva y que reciban apoyo para alcanzar sus objetivos.

Según el Código, su escuela debe asegurarse de que se sienta bienvenido, seguro y reciba el cuidado adecuado.

## ¿Para quién es el Código?

El Código cubre a todos los estudiantes internacionales inscritos en una escuela de Nueva Zelanda. Esto incluye a los estudiantes que estudian en Nueva Zelanda, ya sea en línea o desde el extranjero.

El Código también cubre a todos los estudiantes de educación superior que estudian con proveedores de educación de Nueva Zelanda.

La Autoridad de Calificaciones de Nueva Zelanda (NZQA) es el administrador del Código para el Gobierno de Nueva Zelanda. La NZQA supervisa y apoya a las escuelas para que cumplan con el Código.

En Nueva Zelanda, solo las escuelas signatarias del Código pueden inscribir a estudiantes internacionales. Puede verificar si una escuela ha sido aprobada como signataria del Código en el sitio web de la NZQA:  
<https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do>

## ¿Cómo puedo obtener una copia del Código?

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

Consulte el [Código en cuanto al bienestar y la seguridad del estudiante \(PDF, 925KB\)](#)

## ¿Qué dice el Código?

El Código establece los estándares de atención que se esperan de los proveedores de Nueva Zelanda para el bienestar de sus estudiantes internacionales.

### Las conclusiones 13-22 del Código son para estudiantes internacionales en escuelas:

**Conclusión 13 – La mercadotecnia y la promoción** ensures that you and your family have a full and realistic picture of what it will be like to live and study in New Zealand.

**Conclusión 14 – La gestión y el seguimiento de los agentes de educación** garantizan que estos le brinden a usted y a su familia información y apoyo confiables.

**Conclusión 15 – La oferta, la inscripción, los contratos y el seguro** garantizan que su escuela tenga buenos sistemas y documentación para administrar su:

- oferta de estudio
- proceso de inscripción
- contrato de inscripción
- estado y registros de visas y seguros.

Antes de firmar un contrato de inscripción, su escuela debe asegurarse de que usted y su familia tengan en claro los resultados educativos probables y sus derechos y responsabilidades como estudiante de una escuela internacional.

**Conclusión 16 – El área de Asuntos migratorios** garantiza que su escuela esté segura de que usted cumple con los requisitos de inmigración para estudiar en Nueva Zelanda antes de inscribirse.

**Conclusión 17 – El área de Orientación** se asegura de que participe en un programa de orientación para ayudarle a establecerse durante el tiempo que viva y estudie en Nueva Zelanda.

**Conclusión 18 – El área de Seguridad y bienestar** garantiza que esté sano y salvo mientras viva y estudie en Nueva Zelanda.

**Conclusión 19 – El área de Apoyo, asesoramiento y servicios para estudiantes** garantiza que tenga la información que necesita para vivir y estudiar con éxito en Nueva Zelanda.

**Conclusión 20 – El área de Gestión de retiro y cierre** garantiza que usted y su familia entiendan sus derechos y obligaciones si se retira de la escuela, no asiste o si su escuela cancela un programa o cierra por cualquier motivo.

**Conclusión 21 – El área de Administración de quejas** garantiza que existan procesos transparentes, accesibles y eficaces para resolver cualquier queja que pueda tener.

**Conclusión 22 – El área de Cumplimiento del esquema de resolución de disputas (DRS) del contrato del estudiante internacional** garantiza que su escuela esté familiarizada con el Esquema de resolución de disputas (DRS) disponible para los estudiantes internacionales y cumpla con sus reglas.

### ¿Qué pasa si algo sale mal?

Si tiene inquietudes sobre su escuela o agente de educación, debe comunicarse con su escuela en primera instancia y seguir su procedimiento de quejas.

Según el Código, las escuelas deben tener un procedimiento interno claro y justo para escuchar y responder a las quejas.

Su escuela tendrá una persona designada con la que puede hablar sobre su queja. Esta persona puede ser el director de la escuela o el director de estudiantes internacionales.

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

- La NZQA (para quejas sobre su escuela en cuanto al acatamiento del Código) o
- iStudent Complaints (para quejas sobre dinero o contratos).

### ¿Tiene alguna queja sobre una escuela que no acata el Código?

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

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

### ¿Tiene una queja sobre un asunto financiero o contractual?

iStudent Complaints es un servicio independiente proporcionado por el gobierno de Nueva Zelanda que puede ayudarlo a resolver disputas relacionadas con asuntos financieros o contractuales con su proveedor de educación. El servicio es gratuito.

### ► Comuníquese con iStudent complaints

Sitio web	<a href="http://www.istudent.org.nz">www.istudent.org.nz</a>
Correo electrónico	<a href="mailto:complaints@istudent.org.nz">complaints@istudent.org.nz</a>
Número telefónico internacional	64 4 918 4975
Número telefónico gratuito (dentro de Nueva Zelanda)	0800 00 66 75

### ► En redes sociales

Facebook	<a href="https://www.facebook.com/istudent.complaints">www.facebook.com/istudent.complaints</a>
WeChat	(busque “NZ iStudent Complaints”, solo para chino)

### ► Dirección postal

iStudent Complaints	PO Box 2272 Wellington 6140 Nueva Zelanda
---------------------	---



Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa  
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga  
o Aotearoa**  
New Zealand Government