



Política de comentarios y quejas del grupo Chichester College Septiembre de 2023

chichestercollegigroup.ac.uk

Si desea imprimir una copia de este documento, verifique el número de emisión con el documento que se encuentra en la Intranet del Colegio para garantizar que sólo se utilice el número actual.

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Alcance de esta Política y Procedimiento.....	3
3. Retroalimentación.....	3
4. Procedimiento de quejas sobre alojamiento.....	4
5. Procedimiento de quejas de Chichester Language School.....	5
6. Política de Cross College.....	6
7. Quejas.....	6
8. Responsabilidad.....	6
9. Confidencialidad.....	7
10. Protección de datos.....	7
11. Salvaguardia.....	7
12. Quejas frívolas o vejatorias.....	8
13. Seguimiento e informes.....	8
14. Revisión.....	8
15. Estado de esta Política/Procedimiento.....	8
Procedimiento de quejas.....	9
Apéndice.....	11

1. Introducción

- 1.1. En Chichester College Group (CCG), nuestro objetivo es brindarle un servicio excepcional y agradecemos los comentarios de estudiantes, padres, tutores, empleadores y público en general sobre los servicios que ofrecemos como grupo universitario.
- 1.2. La mayoría de las personas que asisten a nuestras universidades disfrutan de la vida universitaria y no experimentan ningún problema. Sin embargo, reconocemos que a veces las cosas pueden salir mal, y cuando eso sucede, nos gustaría saber cómo podemos solucionarlo.

2. Alcance de esta Política y Procedimiento

- 2.1. Esta política y procedimiento se aplican a todos los clientes del Grupo Chichester College.

3. Comentario

- 3.1. Cuando corresponda, le animamos a expresar sus felicitaciones o inquietudes mediante:

- Hablando con un miembro del personal
- Hablando con un miembro del Equipo Ejecutivo Estudiantil
- contactándonos a las siguientes direcciones de correo electrónico o sitios web a continuación para cada universidad.

- 3.2. En nuestro **Campus de Brinsbury y Chichester**, Los comentarios y quejas se pueden enviar electrónicamente a través del sitio web del colegio. (www.chichester.ac.uk) bajo el '**Contáctenos**' pestaña o enviado por correo electrónico a webmaster@chichester.ac.uk

- 3.3. En nuestro **Campus de Crawley**, Las quejas por escrito se pueden realizar por correo electrónico al Analista de Calidad en quejasyelogios@crawley.ac.uk. Alternativamente, los comentarios y quejas se pueden enviar electrónicamente a través del sitio web del colegio. (www.crawley.ac.uk) bajo el '**Contáctenos**' pestaña. Una vez navegado a la '**Contáctenos**' página, completa la '**Ponte en contacto**' forma.

- 3.4. En nuestro **Campus de Haywards Heath** Las quejas por escrito se pueden realizar por correo electrónico al Analista de Calidad en quejasyelogios@haywardsheath.ac.uk. Alternativamente, los comentarios y quejas se pueden enviar electrónicamente a través del sitio web del colegio. (www.haywardsheath.ac.uk) bajo el '**Contáctenos**' pestaña.

- 3.5. En nuestro **Campus de Worthing**, Las quejas por escrito se pueden realizar por correo electrónico al Analista de Calidad en quejasyelogios@worthing.ac.uk. Alternativamente, los comentarios y quejas se pueden enviar electrónicamente a través del sitio web del colegio. (www.worthing.ac.uk) bajo el '**Contáctenos**' pestaña.

- 3.6. En nuestro **Campus de Brighton MET y Northbrook** Las quejas por escrito se pueden realizar por correo electrónico al Analista de Calidad en quejas@gbmc.ac.uk. Alternativamente, los comentarios y quejas pueden enviarse electrónicamente a través del sitio web del Colegio. (www.gbmc.ac.uk) bajo www.gbmc.ac.uk/contact/feedback-and-complaints

- 3.7. Quejas por escrito:

- Las quejas por escrito se pueden presentar mediante un formulario de comentarios del Colegio dirigido a: **Analista de calidad, Chichester College, Westgate Fields, Chichester, West Sussex PO19 1SB** Esto es para el **Campus de Brinsbury, Chichester y Northbrook**.
- Las reclamaciones escritas también podrán presentarse por escrito dirigidas a la **Analista de calidad, Crawley College, College Road, Crawley, RH10 1NR** Esto es para el **Campus de Brighton, Crawley, Haywards Heath y Worthing**.

4. Procedimiento de quejas sobre alojamiento

4.1. Si un estudiante, padre o miembro del público desea presentar una queja, por favor, escriba al Gerente de Servicios para Estudiantes Internacionales de Chichester College. Esta queja puede entregarse al supervisor correspondiente en la residencia, al personal de alojamiento del centro de estudiantes o enviarse por correo postal o electrónico. La dirección de correo electrónico es alojamiento@chichester.ac.uk O si se encuentra en Brighton MET College, comuníquese con el Gerente de Alojamiento al Denise.Moon@chichester.ac.uk

Tras una investigación, se enviará una respuesta completa al autor de la queja. Las quejas presentadas por escrito a la Oficina de Alojamiento se responderán por escrito en un plazo de siete días hábiles, de acuerdo con el procedimiento de Retroalimentación y Quejas del Colegio. Este procedimiento se puede consultar en el sitio web de Chichester College y en CCGOnline. Se puede solicitar una copia impresa.

Si no está satisfecho con la respuesta recibida, la queja se enviará al Analista de Calidad, quien seguirá el procedimiento de College Group para escalarla al miembro correspondiente del Equipo de Alta Dirección. Chichester College Group se compromete a garantizar que las quejas se gestionen de forma eficaz, razonable y respetuosa con todas las partes implicadas.

Chichester College Group es miembro del Código Nacional de Normas para Desarrollos de Gran Tamaño; si un miembro del público o un estudiante no está satisfecho con la respuesta de nuestras políticas internas, puede comunicarse directamente con el Código de Normas (para estudiantes en el alojamiento para mayores de 18 años) a través de su sitio web www.anuk.org.uk

Si un miembro del público o un estudiante de uno de nuestros colegios no está satisfecho con la respuesta de nuestras políticas internas, puede comunicarse directamente con Ofsted para cualquier problema relacionado con estudiantes menores de 18 años en enquiries@ofsted.gov.uk o www.ofsted.gov.uk Política de quejas y comentarios del grupo Chichester College.

5. Procedimiento de quejas de la escuela de idiomas de Chichester

Siempre agradecemos sus comentarios, buenos o malos, en nuestro sitio web. <https://www.ccgstudyabroad.com/retroalimentación-de-estudiantes-internacionales>



Si tiene alguna queja:

5.1 Habla con tu tutor, tu primer profesor de la mañana. Si no te conviene hablar con él o no te conviene su respuesta, habla con el Director de Estudios en C229.

5.2 Si su problema no se resuelve, envíe un correo electrónico a BannisterS@chichester.ac.uk y su queja será investigada. Tras la investigación, se enviará una respuesta completa al autor de la queja. Las quejas enviadas por escrito a esta dirección de correo electrónico se responderán por escrito de acuerdo con el procedimiento de Comentarios y Quejas del Colegio. Este procedimiento se puede encontrar en el sitio web del Colegio y en Chi-online. Puede solicitar una copia impresa.

5.3 Si no está satisfecho con la respuesta que recibe, la queja se enviará al Gerente de Calidad, quien seguirá el procedimiento del Colegio para escalarla al miembro correspondiente del Colegio. Equipo de Alta Dirección.

5.4 Si aún no está satisfecho, comuníquese con English UK para obtener ayuda.

5.5 Si no está satisfecho con la respuesta de la universidad, puede ponerse en contacto con English UK. Ellos... Revise su queja y hable con el Colegio para intentar encontrar una solución. Envíe un correo electrónico en inglés a aquejas@englishuk.com.

Debe incluir su nombre completo, los detalles de su problema y el comprobante de su inscripción y pago del curso. Adjunte cualquier correo electrónico intercambiado entre usted y Chichester College sobre la queja.

English UK suele llegar a una solución hablando contigo y con tu centro. En ocasiones, remiten las quejas a una persona independiente (el Defensor del Pueblo) que decide qué hacer.

¿Quién puede presentar una reclamación ante English UK?

Puedes presentar una reclamación ante English UK si estás estudiando un curso de inglés en un centro que es miembro de English UK, como es el caso de Chichester College.

Sólo pueden ayudarte si ya te has quejado directamente ante tu centro de idiomas mediante su proceso de quejas interno.

6. Política de Cross College

- 6.1. El Grupo Universitario revisa y analiza anualmente el número y la naturaleza de todas las quejas oficiales. El seguimiento y la revisión de las quejas contribuyen a nuestro proceso de autoevaluación, lo que genera mejoras continuas.

7. Quejas

- 7.1. **Definición:** El Grupo Universitario define una queja formal como cualquier expresión de insatisfacción recibida por escrito (incluidas las redes sociales) y que requiere una respuesta formal por escrito.
- 7.2. **Objetivo:** El Procedimiento formal de quejas tiene como objetivo garantizar que todas las quejas se gestionen de forma coherente, justa y no discriminatoria y se resuelvan con un resultado satisfactorio y justo.
- 7.3. **Alcance:** El Procedimiento de Quejas proporciona el marco para que cualquier persona insatisfecha con los servicios del Grupo Universitario pueda plantear sus inquietudes. Esto incluye quejas de estudiantes, padres, tutores, cuidadores, clientes, personal de apoyo, empleadores, contratistas, residentes locales, visitantes o consumidores de productos.

8. Responsabilidad

- 8.1. Chichester College Group recibe con agrado los problemas que se le plantean como un mecanismo para mejorar su calidad y sus servicios.
- 8.2. Chichester College Group acusará recibo de la queja formal en un plazo de 5 días hábiles. Si el Analista de Calidad no está disponible para atender su solicitud, sus funciones serán desempeñadas por el Asistente Ejecutivo del Director.
- 8.3. Chichester College Group se asegurará de que las quejas se gestionen de manera eficaz, razonable y sensible para todos los involucrados.
- 8.4. El Grupo Universitario de Chichester brindará apoyo a cualquier persona para presentar una queja, si es necesario. Esto podría hacerse mediante un escribano o simplemente proporcionando un entorno seguro para redactar la queja.
- 8.5. Chichester College Group mantendrá un registro preciso de las quejas recibidas para garantizar que su análisis contribuya a la mejora continua de los servicios que ofrece a estudiantes, personal, empleadores y público en general.
- 8.6. Chichester College Group tomará medidas cuando sea apropiado.
- 8.7. El Consejo de Administración del Chichester College Group es responsable de garantizar el correcto funcionamiento de la política y el procedimiento de quejas y podrá intervenir directamente si una queja se dirige contra el Director Ejecutivo, el Director Ejecutivo, el Director o los miembros del Consejo de Administración.
- 8.8. Las quejas relacionadas con la Educación Superior se gestionarán de conformidad con la Política de Quejas de Educación Superior 2020-2023.

9. Confidencialidad

- 9.1. Se hará todo lo posible para garantizar la confidencialidad del denunciante y el contenido de su denuncia. Sin embargo, cuando una denuncia es de carácter personal contra una persona, es probable que, salvo en casos excepcionales, se revele su identidad en algún momento, a fin de que se pueda llevar a cabo una investigación justa.

10. Protección de datos

- 10.1. Todas las reclamaciones se gestionarán y almacenarán de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable. Si tiene alguna duda sobre cómo se utilizan o almacenan sus datos personales, o si desea ejercer sus derechos en virtud de la Ley de Protección de Datos de 2018, escriba al Equipo del Reglamento General de Protección de Datos, Chichester College, Westgate Fields, Chichester, West Sussex, PO19 1SB.

11. Salvaguardia

- 11.1. Si el Grupo Universitario recibe información de que un estudiante está o ha estado en riesgo de sufrir daño, el Oficial de Protección Designado se encargará del asunto.
- 11.2. Si la queja se presenta contra un miembro del personal, se remitirá a Recursos Humanos y al Oficial de Protección Designado para determinar si contiene alguna preocupación en materia de protección, si requiere una investigación imparcial y quién se responsabilizará de dirigir la respuesta/acción de la investigación. Una vez tomada esta decisión, se remitirá al director del Colegio correspondiente para su investigación. Si la entrevista requiere que el director investigador entreviste a estudiantes menores de 18 años o adultos vulnerables menores de 25 años, se contactará a los padres para obtener su consentimiento para realizar la entrevista. La participación y el intercambio de datos con los padres para las entrevistas se basa en el interés legítimo.
- 11.3. Tras una conversación exhaustiva con el joven o adulto en riesgo involucrado, la información podría tener que compartirse con la agencia estatutaria pertinente (LADO) de acuerdo con los Procedimientos de Protección y Estudiantes en Riesgo. Si la queja se envía a la LADO, se evaluará según su umbral. Si la LADO desea investigar la queja, la dirigirá o presentará un plan de acción detallado. Si la queja no cumple con el umbral, la respuesta y las medidas a tomar estarán a cargo del Oficial de Protección Designado, en colaboración con el equipo de Recursos Humanos.
- 11.4. Si la queja involucra a un miembro del personal y no implica preocupaciones de protección, se tramitará conforme a la Política y Procedimiento Disciplinario (Personal).
- 11.5. Si se recibe una queja de un estudiante sobre otro estudiante (incluidos los aprendices) y contiene contenido de protección, la investigación será dirigida por el responsable de protección designado. Oficial o diputado designado.

12. Quejas frívolas o vejatorias

12.1. El Grupo Universitario podrá rechazar cualquier queja sin considerarla en su totalidad si la considera frívola o vejatoria. Algunos ejemplos de lo que el Grupo Universitario considera frívolo o vejatorio incluyen:

- quejas que son obsesivas, acosadoras o repetitivas
- insistencia en perseguir quejas infundadas
- buscando resultados poco realistas o irrazonables
- insistencia en perseguir lo que pueden ser quejas meritorias de una manera irrazonable
- quejas que tienen como objetivo causar perturbaciones o molestias
- demandas de reparación que carecen de cualquier propósito o valor serio

Si el Grupo Universitario considera que su queja entra en esta categoría, se le informará que no se seguirá considerando. Tendrá la oportunidad de apelar esta decisión presentando sus motivos por escrito al Analista de Calidad (Brighton MET/Brinsbury/Chichester/Crawley/Haywards Heath/Northbrook and Worthing College) en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción del correo electrónico.

13. Seguimiento e informes

13.1. Los hallazgos y el análisis de las quejas se supervisarán constantemente. Se informará periódicamente al Equipo de Liderazgo del Grupo y al Consejo de Administración para garantizar que se implementen los procedimientos necesarios para mejorar los servicios del Grupo a los estudiantes, el personal y el público.

14. Revisión

14.1. El Grupo Universitario revisará anualmente la Política/Procedimiento de Retroalimentación y Quejas. Se tendrán en cuenta todos los comentarios de los estudiantes, el personal y el público al actualizar el procedimiento. Los estudiantes también tendrán la oportunidad de comentar sobre el procedimiento a través del foro de Voz Estudiantil del Grupo Universitario.

15. Estado de esta Política/Procedimiento

15.1. Esta política/procedimiento fue aprobado por el Equipo de Liderazgo del Grupo en septiembre de 2023 y reemplaza toda la documentación anterior.

15.2. El funcionamiento de esta política/procedimiento será revisado periódicamente por el Subdirector de Calidad. El Equipo de Liderazgo del Grupo podrá revisarla y modificarla periódicamente.

15.3. Se ha evaluado el impacto de esta política/procedimiento en términos de igualdad para garantizar que no afecte negativamente al personal, los estudiantes ni a otros.

Fecha de aprobación:
Aprobado por:
Fecha de revisión:

Septiembre de 2023
Implementación del Equipo de Liderazgo de Grupo
Septiembre de 2025

Si desea imprimir una copia de este documento, verifique el número de emisión con el documento que se encuentra en la Intranet del Colegio para garantizar que sólo se utilice el número actual.

Procedimiento de quejas

Procedimiento para los campus del grupo Chichester College

Etapas 1 (Informal Discusión)	• Si eres estudiante, es posible que puedas resolver tus inquietudes de manera informal hablando con un profesor, un tutor estudiantil, un líder de programa de estudios o un líder de curso. • Si usted es padre, tutor, visitante, empleador o posible estudiante, es posible que pueda resolver su inquietud de manera informal solicitando hablar con un miembro apropiado del personal. • Su inquietud será escuchada y tomada en serio. Haremos todo lo posible para ayudarle a resolver su(s) problema(s). No se guardará ningún registro de su inquietud en esta etapa.
Etapas 2 (Formal Queja)	• Si considera que su queja no se ha resuelto en la etapa informal, puede presentar una queja formal por escrito al Analista de Calidad en Chichester College, Westgate Fields, Chichester, PO19 1SB o al Analista de Calidad, Crawley College, College Road, Crawley, RH10 1NR, dependiendo del campus al que se refiere su queja (consulte la sección '3. Retroalimentación' para más detalles). • Las quejas se pueden enviar a través del sitio web del Colegio completando el formulario de comentarios formal correspondiente (consulte la sección '3. Retroalimentación' para más detalles). • Alternativamente, hay copias de los formularios de comentarios disponibles en todas las áreas de recepción del Campus. • Si necesita ayuda para redactar una queja, los tutores estudiantiles están disponibles para ayudarlo. Al recibir la denuncia formal: • El analista de calidad registrará su queja y le enviará un acuse de recibo dentro de los 5 días hábiles. • El Analista de Calidad remitirá su queja a Recursos Humanos y al Oficial de Protección Designado para determinar si la queja contiene alguna preocupación en materia de protección o si requiere investigación. Una vez tomada esta decisión, se remitirá al director del colegio correspondiente para su investigación. Si la entrevista requiere que el director investigador entreviste a estudiantes menores de 18 años o adultos vulnerables menores de 25 años, se contactará a los padres para obtener su consentimiento para realizar la entrevista. • Si la queja no contiene preocupaciones de protección y no está relacionada con un miembro del personal, la queja será presentada por el gerente del Colegio correspondiente. • Si la queja se refiere a un miembro del personal, Recursos Humanos designará a un miembro del equipo directivo de la Universidad para que la investigue. El gerente de la Universidad se pondrá en contacto con usted para hablar sobre la queja y aclarar cualquier duda. Si el problema se resuelve en esta etapa, se registrará y se le enviará una carta con las medidas tomadas, si procede.

Si desea imprimir una copia de este documento, verifique el número de emisión con el documento que se encuentra en la Intranet del Colegio para garantizar que sólo se utilice el número actual.

Etapas 2 (Formal Queja)	• Cuando el problema no pueda resolverse en primera instancia, el administrador del colegio investigará su queja. • El director del Colegio también escuchará las opiniones de las demás personas involucradas en la queja. • Le escribiremos o nos pondremos en contacto con usted verbalmente dentro de los 5 días hábiles siguientes al inicio de la investigación, describiendo las acciones apropiadas. • En los casos en que se considere necesaria una reunión presencial, nos reuniremos con usted para atender su queja. Puede venir acompañado de alguien para brindarle apoyo. Haremos todo lo posible para que esta reunión se celebre dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la queja original. • Se entregará una copia de las notas al analista de calidad.
--	--

¿Qué pasa si sigo insatisfecho?

Si no está satisfecho con el resultado de la Etapa 2, puede pasar a la Etapa 3 del procedimiento de quejas.

Etapas 3 (Apelar)	• Si no está satisfecho con el resultado de la queja en la etapa 2, esta puede ser remitida al director o subdirector para su revisión interna. Si el subdirector ha participado en la queja en una etapa anterior del procedimiento, la investigación de la apelación se remitirá a un director. Debe solicitar la revisión de su queja en la etapa 3 dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del resultado de la investigación de la etapa 2. • Se considerarán las solicitudes de revisión de los resultados de las investigaciones de la etapa 2 y se tendrá en cuenta lo siguiente: I. Si se pueden presentar irregularidades procesales en la investigación de la denuncia o nuevas pruebas que no fueron puestas a disposición del gerente en la etapa 2. II. Si el Director o el Subdirector considera que se cumple alguna de las condiciones anteriores, se realizará una investigación adicional de la queja. Se le notificará el resultado de la investigación por escrito dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de revisión. III. La decisión del Director será inapelable.
------------------------------	---

Apéndice

Procedimiento de quejas de First Steps Childcare & Children First and Forest School (Worthing College)

Si un padre, estudiante o miembro del público desea presentar una queja, por favor escriba al Gerente/Gerente Principal de Guardería Infantil de First Steps en Children First y al Gerente de la Escuela Forestal en Worthing College. Esta queja puede entregarse al Gerente de Guardería correspondiente o enviarse por correo postal o electrónico. La dirección de correo electrónico es firststepshub@chichester.ac.uk

Tras una investigación, se enviará una respuesta completa al denunciante. Las quejas presentadas por escrito a First Steps Childcare y Children First and Forest School en Worthing College se responderán por escrito de acuerdo con el procedimiento de Retroalimentación y Quejas del Grupo Universitario. Este procedimiento se puede consultar en el sitio web del Grupo Universitario de Chichester. Se puede solicitar una copia impresa.

Si no está satisfecho con la respuesta, la queja se enviará al Analista de Calidad, quien seguirá el procedimiento de College Group para escalarla al miembro correspondiente del Equipo de Alta Dirección. Chichester College Group se compromete a garantizar que todas las quejas se gestionen de forma eficaz, razonable y respetuosa con todas las partes implicadas.

Si un miembro del público no está satisfecho con la respuesta de nuestras políticas internas, puede comunicarse directamente con Ofsted. www.ofsted.gov.uk