



**POLÍTICA DE QUEJAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR
2025-2026**

contenido

Introducción y objetivo.....	2
Objetivos y alcance	2
Definiciones	3
Etapa 1	4
Etapa 2	4
Apelaciones de quejas	5
Responsabilidad del Colegio.....	6
Responsabilidad del denunciante	6
Recursos ante la Oficina del Adjudicador Independiente (OIA)	6
Apéndice A - Diagrama de flujo del proceso de quejas y cronograma	8



1. Introducción y objetivo

- 1.1 La Política de Quejas de la Universidad Dō tiene como objetivo informar al Colegio sobre asuntos de interés y facilitar su investigación y resolución oportuna. El proceso proporciona retroalimentación que ayuda al Grupo a mejorar.
- 1.2 La Política de Admisiones de la Universidad Dō establece el proceso de quejas/apelaciones relacionadas con el proceso de admisión o una decisión de admisión, y la Política de Apelaciones Académicas explica el proceso de apelación contra una calificación de evaluación. En el caso de los cursos franquiciados o convalidados por universidades asociadas, se aplicará la Política de Apelaciones correspondiente al curso para la tramitación de cualquier apelación. Esta Política está disponible en los manuales del programa estudiantil y en el sitio web de la Universidad Dō en el siguiente enlace:

2. Objetivos y alcance

- 2.1 La Universidad Dō ofrecerá oportunidades para que los estudiantes planteen cuestiones que les preocupen sin riesgo de desventaja o perjuicio.
- 2.2 Esta política está destinada a ser utilizada por estudiantes, aprendices, padres/cuidadores de menores de 19 años, empleadores, ex empleados, clientes y el público en general.
- 2.3 La Universidad Dō fomentará la participación constructiva en el proceso de quejas que ofrece oportunidades para una resolución temprana e informal.
- 2.4 Los denunciantes podrán designar a un representante para que se ocupe de los asuntos (incluidas las respuestas) en su nombre, por ejemplo, un padre, madre o tutor. El denunciante deberá confirmar esto por escrito o, si es necesario, mediante un medio de comunicación alternativo.
- 2.5 Esta política pretende ser sencilla, clara y justa para todas las partes involucradas. El proceso de quejas es confidencial.



2.6 Ningún denunciante que presente una queja en virtud de esta política recibirá un trato menos favorable por parte de ningún miembro del personal. Si existe evidencia de lo contrario, el miembro del personal podrá ser objeto de un procedimiento disciplinario.

2.7 Si se descubre que un estudiante ha presentado una queja maliciosa, esto podría dar lugar a que se tomen medidas disciplinarias.

2.8 Se anima a toda persona que presente una queja a que se identifique. La universidad tendrá dificultades para investigar quejas anónimas y no podrá informar al denunciante sobre el resultado de las medidas adoptadas. La universidad se reserva el derecho de determinar si investiga una queja anónima a la luz de las siguientes consideraciones:

- La gravedad de las cuestiones planteadas en la divulgación.
- La credibilidad de la preocupación.
- Qué probabilidad hay de que la preocupación pueda confirmarse a partir de fuentes atribuibles.

2.9 El proceso de quejas es supervisado por el Órgano Deliberativo de Educación Superior (ES) de la institución, que revisará las políticas y operaciones tras la presentación de quejas y exigirá cambios en las prácticas cuando corresponda. El ES supervisará y evaluará el procedimiento de quejas y reflejará los resultados de las mismas para mejorar las oportunidades de aprendizaje.

Existen procedimientos separados para lo siguiente:

- Conducta estudiantil: contemplada en el Código de conducta estudiantil y la Gestión de conducta positiva.
- Quejas del personal: cubiertas por la Política y procedimiento de quejas.
- Quejas sobre evaluación y acreditación de la educación superior: cubiertas por el procedimiento de apelaciones académicas del organismo otorgante correspondiente.

- Quejas de los contratistas: se tratarán según corresponda según los términos del contrato.
- Alegaciones de discriminación: contempladas en el Código de conducta estudiantil y la Gestión de conducta positiva
- Denuncias de mala praxis: cubiertas por la Política y Procedimiento de Denuncia de Irregularidades.

3. Definiciones

3.1 Comentarios: Felicitaciones, comentarios o sugerencias sobre cómo podemos mejorar, pero que no requieren necesariamente una respuesta formal por escrito.

3.2 Queja formal: El Colegio define una queja formal como “cualquier expresión de insatisfacción recibida por escrito y que requiere una respuesta formal por escrito”.

4. Etapa 1

4.1 Siempre que sea posible, se debe buscar una solución rápida y local para abordar las inquietudes antes de presentar una queja formal. El reclamante debe plantear sus inquietudes al miembro del personal directamente responsable del asunto en cuestión para intentar lograr una solución satisfactoria. Cuando sea proporcionado, se le dará una respuesta por escrito al reclamante. Se insta al área responsable de la queja informal a tomar todas las medidas necesarias para resolver las inquietudes planteadas, con el fin de lograr un resultado satisfactorio para el reclamante.

4.2 Si el reclamante considera que el miembro del personal directamente responsable no ha atendido sus inquietudes, o que no puede tratarlas con él, deberá presentar una queja formal. Esta deberá dirigirse al responsable de Calidad de Educación Superior y enviarse al buzón de correo de Educación Superior: admin@vae.universityuk.uk

5. Etapa 2

- 5.1 Una vez recibida la queja por el responsable de Calidad de la Educación Superior, se acusará recibo de la misma en un plazo de 5 días hábiles. Se le indicará al reclamante cuándo recibirá una respuesta, una copia de la política de quejas y una vía de contacto.
- 5.2 Si un Departamento de la Facultad recibe una queja formal por escrito, ya sea por correo electrónico o en papel, debe asegurarse de enviarla al Gerente de Calidad de Educación Superior para que se registre y se acuse recibo formalmente. Si el Gerente de Calidad de Educación Superior requiere que el reclamante proporcione más información, se pondrá en contacto con él y lo remitirá a la Formulario de quejas disponible en el sitio web de la universidad.
- 5.3 El Gerente de Calidad de Educación Superior designará a un responsable de investigación competente que realizará una investigación exhaustiva. Este responsable será un Jefe de Aprendizaje o un Gerente Departamental.
- 5.4 Dentro de los 15 días hábiles de recibir una queja, el gerente investigador proporcionará al Gerente de Calidad de Educación Superior los resultados de la investigación en un correo electrónico o una carta de respuesta firmada, y el Gerente de Calidad de Educación Superior verificará la respuesta y se la enviará al reclamante.
- 5.5 El Gerente de Calidad de Educación Superior proporcionará al Equipo de Liderazgo Superior de la Universidad un informe trimestral que muestre todas las quejas, donde una queja no se haya resuelto por completo o donde la queja no se haya resuelto dentro de los plazos anteriores, así como un resumen de cualquier recomendación.

5.6 Es responsabilidad del Gerente de Investigación garantizar que toda decisión tomada esté fundamentada en un razonamiento claro, lo cual deberá comunicarse en el informe final, que se compartirá con el denunciante. El Gerente de Calidad de Educación Superior brindará orientación a los gerentes que sean nuevos en el proceso. El gerente de investigación emitirá un juicio basado en la evidencia recopilada y decidirá:

- Desestimar la denuncia por infundada, aportando razones; o
- acoger total o parcialmente la queja, proponer una solución amistosa y adoptar las medidas adecuadas para abordar la cuestión.

5.7 Si, por circunstancias excepcionales, una investigación excede el plazo de 15 días hábiles, el responsable de la investigación notificará al departamento de Calidad de la Educación Superior y proporcionará un plazo ajustado. El departamento de Calidad de la Educación Superior lo comunicará al reclamante.

Departamento.

6. Apelaciones de quejas

6.1 El reclamante tiene derecho a solicitar una apelación del resultado de su reclamación. Para ello, deberá contactar al departamento de Calidad en un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de la comunicación de respuesta.

6.2 Todas las apelaciones se asignarán a un miembro del Equipo de Liderazgo Superior del Colegio.

6.3 Todas las apelaciones se responderán en un plazo de 15 días hábiles durante el período lectivo. Este plazo podría ser mayor si la apelación se recibe durante el periodo vacacional.

6.4 Una vez completado el proceso de apelación, la Universidad Dō emitirá una carta de finalización de procedimientos al reclamante dentro de los 28 días hábiles siguientes a la fecha de respuesta de la apelación.

7. Responsabilidad del colegio

7.1 El Colegio:

- Reconocer todas las quejas formales y tratar de responder dentro de un período de tiempo establecido
- Tratar de manera razonable y sensible todas las quejas
- tomar medidas cuando sea apropiado
- Acoge con agrado las cuestiones que se le plantean para que pueda mejorar
- tomar las medidas pertinentes, cuando corresponda, para cambiar los procedimientos o implementar la capacitación del personal para evitar que la queja se repita.

8. Responsabilidad del denunciante

8.1 Se espera que el reclamante:

- Presentar su queja a la atención del Colegio dentro de un plazo razonable a partir del momento en que se produjo la razón de la queja.
- Explicar el problema de la forma más clara y completa posible, incluyendo cualquier medida adoptada hasta la fecha.
- Permitir que la Universidad tenga tiempo razonable para tratar el asunto
- Reconocer que algunas circunstancias pueden estar fuera del control del Colegio.

9. Apelaciones ante la Oficina del Adjudicador Independiente (OIA)

9.1 Si un estudiante de Educación Superior ha agotado todos los pasos contenidos en la Política de Quejas de la Universidad, y siempre que la queja esté dentro del ámbito de competencia de la OIA, podrá llevar su queja a la OIA.

9.2 Al presentar una queja ante la OIA, se requerirá una carta de finalización de los procedimientos. Una vez finalizado el proceso de apelación, la Universidad Dō emitirá dicha carta al reclamante dentro de los 28 días hábiles siguientes a la fecha de respuesta a la apelación.



9.3 Cualquier solicitud a la OIA deberá realizarse dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de la carta de Finalización de Procedimientos.

9.4 La OIA no puede revisar quejas sobre juicio académico, admisiones ni empleo estudiantil. Como defensor del pueblo, la OIA es el último recurso para gestionar quejas.

9.5 Se pueden encontrar más detalles sobre cómo presentar una queja ante la OIA en el sitio web de la Oficina del Adjudicador Independiente

Área de revisión de políticas	Educación superior
Gerente principal/propietario	Subdirector - Educación Superior
Nivel de aprobación	Equipo de liderazgo del grupo/corporación
Fecha de aprobación	Septiembre de 2025
Ciclo de revisión	Anualmente
Próxima revisión	Septiembre de 2027

Apéndice A – Diagrama de flujo del proceso de quejas y cronograma

