



# **POLÍTICA DE QUEJAS**

**Septiembre 2018**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La IFA y sus Centros se comprometen a brindar un servicio de la más alta calidad a todos los clientes. Sin embargo, de vez en cuando las cosas pueden salir mal y pueden no cumplir con esos estándares. Si algo sale mal, necesitamos que nos lo cuente para que podamos abordar el problema como una prioridad y, cuando corresponda, ofrecer un remedio adecuado. Nos ayudará también a realizar cualquier mejora resaltada en la queja y garantizar que otros estudiantes o centros no se vean afectados.

Esta política se revisará anualmente como parte de nuestra autoevaluación.

## **2. ÁMBITO**

Esta política se aplica a todos y cada uno de los participantes en la/s cualificación/es de la IFA; los participantes, los centros, su personal y cualquier personal adicional del sitio que deseen presentar una queja en relación con el servicio que se les ha brindado en un Centro aprobado por la IFA o por su organización de adjudicación, la IFA.

Sin embargo, tenga en cuenta que la IFA no investigará una queja cuando existan otras políticas que traten el tema de la queja. Esto incluye lo siguiente:

- Política de Negligencia y Mala Administración
- Política de Apelaciones

las cuales están disponibles en el sitio web de la IFA.

## **3. QUEJAS QUE NO TRATAMOS**

- Quejas anónimas
- Quejas sobre Centros que actualmente no están aprobados por la IFA
- Quejas de personas que no están registradas en la IFA
- Reclamaciones por compensación de cursos, debido a las implicaciones financieras en las que la IFA es un tercero
- Disputas laborales y/o contratos
- Quejas que se encuentran bajo las Políticas de Negligencia y Mala Administración o Política de Apelaciones
- Quejas en nombre de un tercero: las quejas deben provenir de la persona directamente afectada
- Quejas presentadas tras los 30 días posteriores a que surgiera el problema

## **4. RESPONSABILIDADES DE LA IFA**

La IFA tiene la responsabilidad de investigar las quejas para proteger la integridad de las Cualificaciones IFA y asegurar que todos los involucrados en la entrega de nuestra/s cualificación/es y servicio al cliente cumplen nuestros estándares. La IFA toma las quejas muy seriamente y si una queja se confirma, el Centro correspondiente estará sujeto a la Política de Sanciones o la persona estará sujeta al Procedimiento Disciplinario.

Excepto por problemas menores, la IFA abrirá un archivo separado para cada queja y lo registrará en el registro de la persona o Centro específicos.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CENTRO**

Los Centros tienen la responsabilidad de asegurar que sus empleados y estudiantes están informados sobre el contenido de este documento y otras políticas relacionadas. La IFA requiere que los Centros cuenten con su propio procedimiento de quejas por escrito, que se pondrá a disposición de los alumnos en caso de que deseen plantear inquietudes. Las quejas deben ser atendidas sin demora y de manera profesional por el Centro.

#### **6. RESPONSABILIDADES DEL DEMANDANTE**

Se les recuerda a los demandantes que tomen nota de los plazos estipulados y respondan a las solicitudes de información con prontitud, proporcionando tanta información como sea posible para informar en el proceso de toma de decisiones.

#### **7. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

El objetivo de la IFA es resolver las quejas lo antes posible siguiendo el procedimiento descrito a continuación. Todas las quejas deben recibirse por escrito y no se tratarán por teléfono.

Existen tres etapas para presentar una queja:

##### **ETAPA 1: Ponerse en contacto con el Centro/persona que maneja el asunto.**

En primer lugar, presente su queja ante el Centro y siga el procedimiento de quejas del Centro o comuníquese con la persona que está manejando el asunto en primera instancia y déles una oportunidad razonable para que aborden la queja.

Para los alumnos, el Centro es responsable de la gestión de su formación. Por lo general, tendrá un contrato o acuerdo entre usted y el Centro que se habrá acordado al inscribirse en el curso. Si algo sale mal, debe recordar que su contrato es con el Centro y, por lo tanto, en todos los casos debe tenerlo en cuenta primero con el Centro. Por ejemplo, si está relacionado con la forma en que se le enseña o con el apoyo que recibe.

Si se presenta una queja sobre el servicio proporcionado por la IFA, la persona que originalmente estaba manejando el asunto acusará de recibo su correo electrónico y responderá dentro de los cinco (5) días hábiles. La IFA requerirá ver evidencia de que este procedimiento interno ha terminado, ya que muchos problemas menores generalmente se pueden resolver en esta etapa temprana.

Si el demandante no está satisfecho con el resultado de la etapa 1, puede pasar a la etapa 2.

##### **ETAPA 2: Presentar una queja informal**

Inicialmente, todas las quejas deben presentarse como informales y enviarse al Gerente de Operaciones de la IFA, quien determinará la naturaleza de la queja. Puede ser que el

asunto pueda resolverse dirigiendo al demandante a las cláusulas relevantes de las políticas y procedimientos de la IFA, o puede avisar si recae fuera de la función reguladora de la IFA, o remitir al demandante al Centro si es más apropiado.

El Gerente de Operaciones de la IFA intentará resolver la queja a satisfacción del demandante entre los siete (7) días hábiles o referirá al demandante que presente una queja formal.

Tenga en cuenta que, en esta etapa, la IFA aún no habrá realizado una investigación sobre la acusación o se habrá formado una opinión sobre el asunto, pero implementará estas dos etapas para reducir la cantidad de quejas no válidas antes de proceder a un nivel formal.

En cualquier etapa de la queja presentada, el Gerente de Operaciones de IFA puede ofrecer asesoramiento informal al Centro o al miembro del personal sobre su conducta futura.

### **ETAPA 3: Presentar una queja formal**

El Gerente de Operaciones invitará a todos los demandantes válidos a presentar una queja formal completando el formulario adjunto. El Gerente de Operaciones de IFA lo expondrá en una carta de confirmación y proporcionará una copia de esta Política de Quejas. Una vez que el demandante haya recibido la confirmación de que su queja ha sido remitida a un nivel de queja formal, el demandante tiene 30 días para completar el formulario de queja y proporcionar la siguiente información:

- La Política de Quejas del Centro (si corresponde)
- Resultado de la investigación interna del Centro (si corresponde)
- Razones por las que el demandante no está satisfecho con la respuesta en la etapa 1
- Una declaración que incluya una línea de tiempo de los eventos y las circunstancias y nombre a la/s persona/s responsable/s
- Copias de toda correspondencia relevante o capturas de pantalla como prueba
- Declaraciones de testigo (si corresponde)
- Cómo le gustaría al demandante que la IFA solucionara la queja.

Si, debido a la naturaleza de la queja, el demandante no puede presentar pruebas, se deberá hacer una declaración a tal efecto para que el formulario no se devuelva como incompleto.

Las declaraciones que se basan en pruebas documentales se adjuntarán como apéndices, por ejemplo, «Escribí al Centro con la carta adjunta, vea el apéndice 1».

Para los reclamantes cuyo idioma materno no sea el inglés, le solicitamos que traduzca su declaración al inglés para su propio interés. Si existe ambigüedad en la interpretación de alguna palabra o frase, la IFA, en primera instancia, confirmará esto con el demandante.

Tenga en cuenta: Aunque entendemos que puede ser una experiencia estresante para usted, mantenga las declaraciones objetivas en lugar de emocionales y dedicar el tiempo necesario para responder en su totalidad, incluidos todos los puntos que desea hacer y refiriéndose a las cláusulas relevantes de nuestras políticas cuando corresponda. En

general, no se acepta información adicional después de que se haya presentado una queja y el demandante deberá demostrar por qué no estaba disponible en el momento de la presentación.

Si en cualquier etapa durante el procedimiento de queja, el demandante desea estar legalmente representado, deberá informar a la IFA. La IFA se reserva el derecho de estar legalmente representada y actuar de acuerdo con el asesoramiento legal.

## **8. INVESTIGACIÓN**

Una vez que la IFA haya recibido el formulario de queja completado, la IFA acusará de recibo dentro de los tres (3) días hábiles y abrirá una investigación.

El IFA se asegurará de que todas las investigaciones se lleven a cabo:

- de manera imparcial y sin prejuicios;
- por al menos dos personas designadas, ninguna de las cuales estará directamente involucrada en el tema;

Las investigaciones se llevarán a cabo de manera justa y razonable y se asegurarán de que todas las pruebas sean consideradas. En términos generales, la IFA:

- i. establecerá los hechos e identificará irregularidades;
- ii. identificará los riesgos para los estudiantes;
- iii. considerará las circunstancias circundantes;
- iv. organizará una visita al Centro (si la alegación lo requiere)
- v. establecerá si el Centro ha tratado de resolver el problema y/o ha tomado alguna medida para remediarlo;
- vi. identificará a la persona o personas responsables;
- vii. obtendrá pruebas de apoyo para cualquier sanción que pueda aplicarse al Centro;
- viii. solicitará pruebas adicionales al demandante si es necesario

N. B. La IFA puede decidir sobre la prueba o falta de ella para desestimar la alegación en cualquier etapa. El demandante y el Centro/personas involucradas serán informadas si esto ocurre. El énfasis de proporcionar pruebas recae sobre el demandante.

La IFA se reserva el derecho de rechazar las quejas que se consideren frívolas, molestas o maliciosas. Si se considera que este es el caso, se informará al demandante de la sentencia y se establecerán los motivos para llegar a esa conclusión y cesará la comunicación sobre el asunto.

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS**

Durante el proceso de investigación, podemos necesitar que el demandante proporcione información confidencial o podemos solicitársela. Toda la información será tratada de acuerdo con la [Política de Protección de Datos](#) de la IFA. Toda la información será tratada como confidencial y solo se utilizará con el único fin para el que se obtuvo.

Tenga en cuenta que, si bien la IFA toma todas las precauciones razonables para garantizar la seguridad de la información, la IFA no será responsable de ninguna manera

por pérdida o daño sufrido al informar a las partes relevantes sobre el resultado de una investigación como parte de nuestro papel regulador.

## **10. RESULTADO**

- a) La IFA le proporcionará al demandante un informe de sus hallazgos cuando se complete la investigación. Este informe incluirá:
  - i. conclusiones extraídas con una clara referencia a las reglas de la IFA y las pruebas que las respaldan;
  - ii. recomendaciones de acciones y resoluciones.
- b) La IFA documentará completamente el resultado de la investigación y el juicio de la IFA y conservará los registros en su sistema según la Política de Retención y Eliminación de Registros de la IFA. El Centro/personas involucradas también serán informados del juicio de la IFA al mismo tiempo.
- c) La IFA tratará de informar al demandante sobre el resultado de su investigación dentro de los sesenta (60) días de haber recibido el formulario de queja completado y las pruebas que lo respalden, o informará al demandante que debido a la complejidad del caso se necesita revisar el tiempo asignado.
- d) Las acciones llevadas a cabo estarán proporcionadas con la naturaleza de la queja:

Para quejas válidas presentadas contra un Centro, el Centro puede ser sancionado.

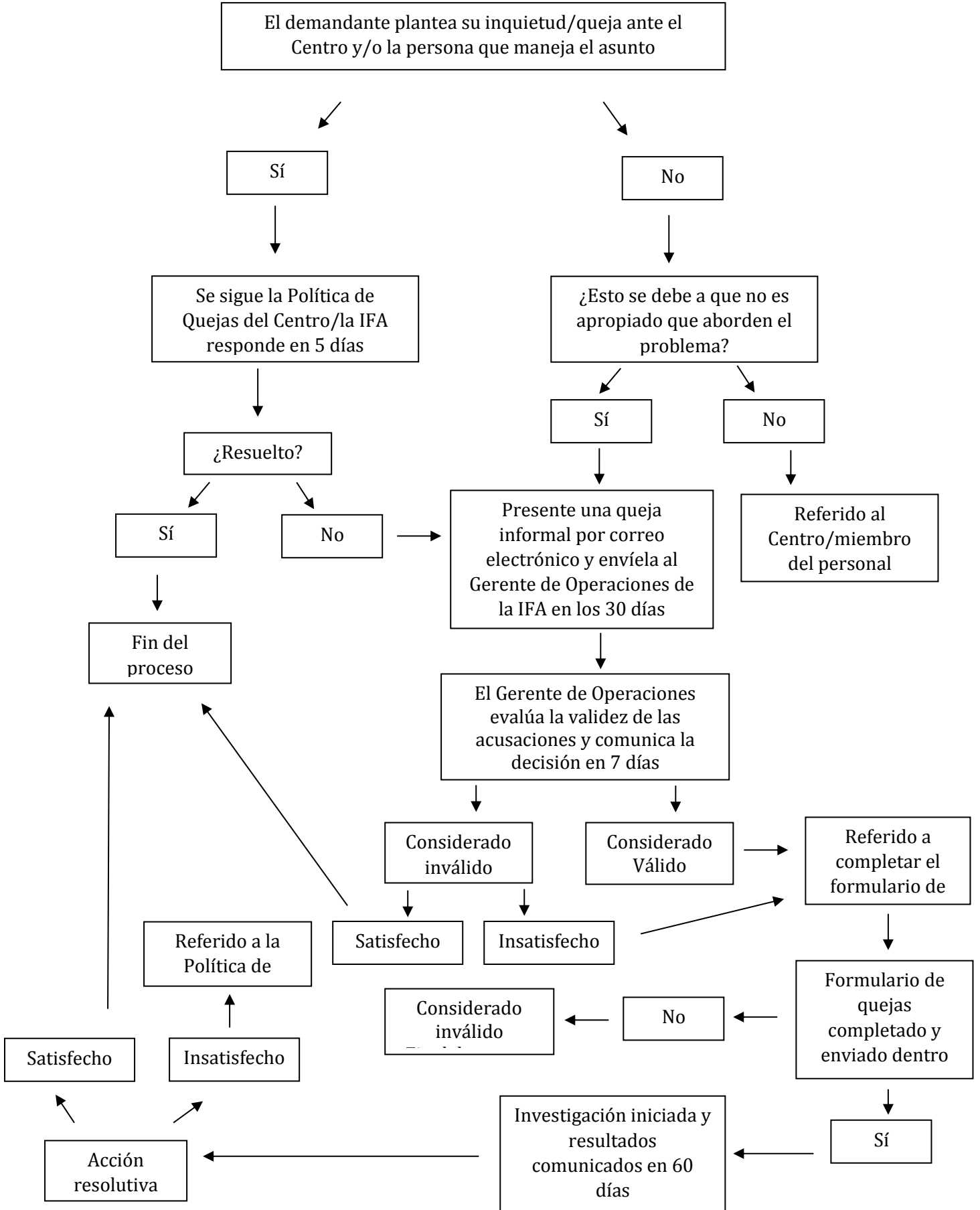
Para las quejas válidas presentadas contra la IFA y/o un miembro del personal de la IFA, la IFA:

- proporcionará una disculpa;
- implementará acciones para remediarlo;
- revisará la formación del personal y los programas de desarrollo continuos;
- revisará y mejorará los servicios y procedimientos;
- tomará las medidas necesarias para identificar a cualquier otro alumno o Centro que pueda haberse visto afectado por el error y corregirá, o si no se puede corregir, mitigará, en la medida de lo posible, el efecto del error y se asegurará de que no vuelva a ocurrir.

## **11. APELACIONES**

Si el demandante continúa insatisfecho con el resultado de su queja, podrá apelar la decisión. Para más detalles, vea la Política de apelaciones.

## GRÁFICA DE FLUJO DE QUEJAS



## FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS

<b>Nombre completo</b>		<b>Número de socio</b>	
<b>Dirección (para correspondencia)</b>			
<b>Papel en el centro</b>	p. ej. estudiante		
<b>Correo electrónico</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Nombre del centro</b>			
Proporcione la siguiente información acompañada de pruebas relevantes			
Fecha del incidente			
Nombre a aquellos que considere responsables			
<b>Declaración</b> Describa el incidente e incluya una línea temporal de las circunstancias circundantes			
<b>Lista de comprobación</b> Asegúrese de haber incluido		Política de Quejas del Centro	
		Resultado de la investigación interna del Centro/respuesta del personal	
		Copias de toda correspondencia relevante como prueba	
		Declaraciones de testigos relevantes	
Explique por qué no está satisfecho con las acciones tomadas en la etapa de queja informal			
Explique cómo desea que se resuelva el problema			
<b>Firma</b>		<b>Fecha</b>	

**Una vez completado, envíelo a [office@ifaroma.org](mailto:office@ifaroma.org)**