

Reclamaciones

DJP Music School, dispone de los siguientes procedimientos con el fin de dar a todos los estudiantes la oportunidad de expresar sus preocupaciones, protegiendo así, los intereses de todos los alumnos.

Estrategias

- Las políticas y procedimientos de reclamaciones son accesibles a todos los estudiantes, y estos son informados de las mismas en la inducción previa al inicio del curso
- La escuela guarda registro, seguimiento de todas las quejas y reclamaciones
- La escuela tomará las medidas necesarias para responder y resolver las reclamaciones de manera apropiada
- Todos los registros se conservarán por periodo de 3 años.
- La escuela monitorizará las diferentes reclamaciones con el fin de mejorar la calidad de la institución.
- La escuela tomará las acciones apropiadas para proteger los intereses de otros estudiantes así como la integridad de la cualificación.

Procedimientos

Las reclamaciones seguirán las siguientes etapas:

Etapas 1: El estudiante podrá comentar sus preocupaciones de manera informal con el miembro del staff que él considere apropiado, este intentará resolver sus preocupaciones . Si el acercamiento informal no resuelve las dudas del estudiante podrá pasar a la **etapas 2.**

Etapas 2: El estudiante podrá solicitar una reclamación formal, enviando esta por escrito a coordinación académica, donde se revisarán e investigarán las preocupaciones del estudiante y se intentarán resolver de forma efectiva, se

responderá el resultado de esta revisión por escrito. Si sigue sin resolver, seguir a la **etapa 3**.

Etapa 3: El estudiante podrá elevar la reclamación al director académico, quien realizará las investigaciones correspondientes y tomará las acciones necesarias, este notificará cualquier resolución por escrito al estudiante. Si sigue insatisfecho, pasar a la **etapa 4**.

Etapa 4: El estudiante podrá realizar una reclamación externa, a través de los canales de reclamaciones de Pearson, estos procedimientos se encuentran en qualifications.pearson.com/complaintsandfeedback.

Esta última etapa se debe activar únicamente si después de haber agotado todos los recursos ofrecidos por la escuela, el estudiante sigue insatisfecho. Se recuerda al estudiante que Pearson solo puede asistir en reclamaciones relativas a la cualificación dada por Pearson y no, frente a disputas entre el estudiante y la escuela.

Registro

Se conservará evidencia de la vida académica de los estudiantes por periodos de 3 años, en caso de necesidad de una posterior auditoría.

Si tiene cualquier pregunta o consulta, por favor, no dude en contactar con coordinación académica o envíe un mail a felipe@djpmusicschool.com.

Este documento será revisado por el coordinador académico anualmente.

Última revisión: Febrero 2021