

NOTICE TO STUDENTS: ACCET COMPLAINT PROCEDURE

This institution is recognized by the Accrediting Council for Continuing Education & Training (ACCET) as meeting and maintaining certain standards of quality. It is the mutual goal of ACCET and the institution to ensure that educational training programs of quality are provided. When problems arise, students should make every attempt through the formal complaint procedure within the institution to find a fair and reasonable solution.

However, in the event that a student has exercised the channels available within the institution to resolve the problem(s) by way of the institution's formal student complaint procedure, and the problem(s) have not been resolved, the student has the right and is encouraged to take the following steps:

1. Complaints should be in writing and mailed, faxed, or emailed to the ACCET office. Complaints received by phone will be documented, and the complainant will be requested to submit the complaint in writing.
2. The letter of complaint must contain the following:
 - a. A detailed description of the problem(s);
 - b. The approximate date(s) that the problem(s) occurred;
 - c. The full name(s) and title(s) or position(s) of the individual(s) involved in the problem(s), including both institutional staff and/or other students who were involved;
 - d. Evidence demonstrating that the institution's complaint procedure was followed prior to contacting ACCET;
 - e. The name and mailing address of the complainant; if the complainant specifically requests that anonymity be maintained, ACCET will not reveal his or her name to the institution involved.
3. In addition to the letter of complaint, copies of any relevant supporting documentation should be forwarded to ACCET (e.g., the student's enrollment agreement, the syllabus or course outline, correspondence between the student and the institution).

4. SEND TO: ACCET

CHAIR, COMPLAINT REVIEW COMMITTEE

1722 N Street, NW

Washington, DC 20036

Telephone: (202) 955-1113

Fax: (202) 955-1118 or (202) 955-5306

Email: complaints@accet.org

Website: www.accet.org

Note: Complainants will receive an acknowledgement of receipt within 15 days.

AVISO PARA ESTUDIANTES: PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE ACCET

El Consejo de Acreditación para la Educación y Formación Continua (ACCET, por su sigla en inglés) reconoce a esta institución por su cumplimiento y preservación de ciertos estándares de calidad. El objetivo común entre ACCET y la institución es el de asegurar que se ofrezcan programas de formación educativa de calidad. Cuando surgen problemas, los estudiantes deben hacer cualquier intento por encontrar una solución justa y razonable a través del procedimiento formal de queja de la institución.

Sin embargo, en caso de que un estudiante haya agotado los canales dispuestos por la institución para la resolución de problema(s) mediante el procedimiento institucional formal de queja del estudiante, y el(los) problema(s) no se haya(n) resuelto, el estudiante tiene el derecho y se le anima a dar los siguientes pasos:

1. Las quejas deben ser presentadas por escrito y enviadas por correo postal, fax o por correo electrónico a la oficina de ACCET.

Las quejas que se reciban por teléfono serán documentadas y se solicitará al reclamante que presente la queja por escrito.

2. Una carta de queja debe contener la siguiente información:

- a. Una descripción detallada del(los) problema(s);
- b. Las fechas aproximadas de ocurrencia de los problemas;
- c. El nombre completo, título o cargo de la(s) persona(s) implicadas en los problemas, incluyendo el personal de la institución y/o a otros estudiantes implicados;
- d. Evidencia que demuestre que se dio cumplimiento al procedimiento institucional de quejas antes de ponerse en contacto con ACCET;
- E. El nombre y la dirección del reclamante. Si el reclamante solicita específicamente que no se divulgue su identidad, ACCET no revelará su nombre a la institución implicada.

3. Además de la carta de queja, se debe enviar a ACCET copia de cualquier documentación de respaldo pertinente (por ejemplo, acuerdo de matrícula del estudiante, el programa de estudios o esquema del curso, correspondencia entre el estudiante y la institución).

**4. ENVIAR A: ACCET
PRESIDENTE, COMITÉ DE REVISIÓN DE QUEJAS**

1722 N Street, NW

Washington, DC 20036

Teléfono: (202) 955-1113

Fax: (202) 955-1118 ó (202) 955-5306

Correo electrónico: complaints@accet.org

Sitio web: www.accet.org

Nota: Los reclamantes recibirán un acuse de recibo en un lapso de 15 días.