

Defensor para estudiantes extranjeros

Preguntas frecuentes de utilidad para estudiantes y otras personas que presentan quejas

¿Qué es un Defensor?

Un Defensor (Ombudsman) es una persona que ayuda a la gente que tiene problemas con empresas y organismos gubernamentales de Australia. Hay distintos tipos de Defensores para las diferentes empresas y órganos de gobierno.

Los servicios del Defensor son gratuitos, independientes e imparciales, el Defensor no toma partido.

Si el Defensor considera que una empresa o un organismo gubernamental hizo algo mal o trató a una persona de manera injusta, él puede sugerir cómo subsanar la situación. Dicha subsanación podría ser, por ejemplo, dar una disculpa, proporcionar mayor información, una nueva decisión o un reintegro de recursos.

¿Cuál es la tarea del Defensor para estudiantes extranjeros?

El Defensor para estudiantes extranjeros indaga sobre las quejas relacionadas con los problemas que tienen los estudiantes extranjeros con la educación y capacitación **privadas** en Australia.

Si no está satisfecho con una decisión o acción tomada por su proveedor de educación privado registrado, deberá consultar sobre los procesos para realizar quejas internas y apelaciones. Si presenta una queja a su proveedor pero no está satisfecho con el resultado, puede presentar una queja al Defensor.

¿Qué debo hacer si tengo una queja respecto de un proveedor de educación del gobierno o público?

Usted debe ponerse en contacto con el [Defensor de su Estado o Territorio](#).

¿Quiénes pueden presentar una queja al Defensor para estudiantes extranjeros?

Los estudiantes extranjeros que ya están en Australia y los estudiantes que planean ir a la brevedad pueden ponerse en contacto con el Defensor en relación con una acción o decisión tomada por su proveedor de educación privada registrado en Australia. La familia o los amigos de los estudiantes extranjeros que están preocupados por un problema que tiene dicho estudiante con un proveedor privado, también pueden ponerse en contacto con el Defensor. No obstante, deberán contar con el permiso del estudiante para que lo haga.

¿Sobre qué puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja sobre su proveedor si cree que no se atuvo a las reglamentaciones o que no lo trataron de manera justa. Las quejas podrían ser sobre:

- negativa a aceptarlo en un curso
- honorarios y reintegros
- transferencia de cursos o proveedores
- evolución académica o asistencia a un curso
- cancelación de inscripciones
- alojamiento o trabajo conseguido por su proveedor
- asesoramiento incorrecto por parte de un agente educativo.

El Defensor para estudiantes extranjeros puede indagar sobre quejas respecto de agentes educativos que tienen un acuerdo con un proveedor para representarlos en Australia o en el exterior.

También puede presentar una queja si un proveedor no procede o le lleva mucho tiempo proceder, como por ejemplo, proporcionarle los resultados en el período normal o no brindarle los servicios incluidos en su acuerdo suscrito con el proveedor.

¿A quién se considera un estudiante extranjero?

Un estudiante extranjero es alguien que está estudiando en Australia con una visa de estudiante. A un estudiante extranjero también se lo denomina estudiante internacional.

Si usted está en Australia con una visa de estudiante, o planifica venir a la brevedad, puede ponerse en contacto con el Defensor para estudiantes extranjeros si tiene un problema con su escuela, escuela terciaria u otro proveedor de educación privada registrado.

¿Qué es un proveedor de educación?

En Australia, entre los distintos nombres de lugares de educación y capacitación se incluyen: escuela, educación terciaria terciaria, academia, institución, universidad, Instituto de Educación Técnica y Superior (Institute of Technical and Further Education, TAFE) y Organización Registrada de Capacitación (Registered Training Organisation, RTO). Todos son 'proveedores de educación'.

¿Cuál es la diferencia entre proveedores de educación pública y privada?

Los proveedores de educación que son empresas privadas se denominan 'proveedores de educación **privada**'. Los proveedores de educación del gobierno se denominan 'proveedores de educación **pública**'.

¿Qué es un proveedor de educación registrado?

Todos los proveedores de educación deben registrarse ante el gobierno australiano en el Registro de la Commonwealth de Instituciones y Cursos para Estudiantes Extranjeros (Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students, CRICOS) antes de inscribir estudiantes extranjeros en un curso. Puede verificar si su proveedor de educación y el curso están registrados visitando el sitio web de CRICOS en cricos.education.gov.au

¿Puede alguna otra persona ponerse en contacto con el Defensor en mi nombre?

Sí. Quizá quiera que otra persona, como un amigo o un miembro de la familia, se ponga en contacto con el Defensor en su nombre. Para ello, deberá darle permiso para que lo haga.

Si un grupo de estudiantes extranjeros tiene el mismo problema, pueden presentar una queja conjunta al Defensor.

¿Tengo que dar mi nombre cuando presento una queja?

No. Puede decirnos cuál es el problema sin darnos su nombre ni los datos de contacto. Esto se le denomina queja anónima.

De todos modos, trataremos de indagar sobre su queja pero es probable que no podamos ponernos en contacto con usted para decirle qué ocurrió. Dependiendo de cuál sea el problema, es posible que no podamos realizar la indagación sin saber a quién se le presenta dicho problema.

¿Cómo hará el Defensor para indagar sobre mi queja?

Cuando se ponga en contacto con nosotros acerca del problema, evaluaremos cuidadosamente si podemos ayudarlo. En algunos casos, el Defensor puede decidir no indagar sobre una queja. Esto podría deberse a:

- que usted no ha presentado en primer término una queja a su proveedor de educación, o
- que otra organización puede prestarle una mejor ayuda.

Si decidimos **no** indagar sobre la queja, le diremos cuál es la razón.

Si decidimos **realizar** una indagación sobre su queja, nos pondremos en contacto con su proveedor para preguntarle qué ocurrió. Cuando hayamos recibido toda la información que necesitamos, decidiremos si su proveedor de educación se atuvo a las reglamentaciones, políticas y procedimientos y si lo trató de manera justa. Le diremos qué hemos decidido y por qué razón.

El Defensor no puede tomar decisiones sobre el mérito académico. Por ejemplo, si su proveedor ha decidido que usted no ha cumplido con la evolución académica del curso o con los requisitos de asistencia, nosotros no podemos tomar una decisión respecto de eso. En cambio, podemos ver si su proveedor de educación se atuvo a las reglamentaciones al tomar la decisión y si lo trató de manera justa.

¿Cuánto tiempo llevará indagar sobre una queja?

El tiempo que lleva indagar sobre una queja es variable. Algunos problemas son sencillos de resolver mientras que otros son más complejos y llevan más tiempo de indagación. Lo mantendremos informado sobre el proceso de su queja.

¿Qué puede hacer el Defensor para solucionar mi problema?

Si consideramos que su proveedor de educación ha cometido un error o ha actuado de manera injusta, por ejemplo, podemos solicitarle que:

- se disculpe
- vuelva a considerar su decisión
- brinde mejor información
- mejore una política o un procedimiento
- le dé un reintegro
- proceda de otra manera.

¿Se mantendrá la confidencialidad de la información que le proporcione al Defensor?

Para indagar sobre un problema, el Defensor para estudiantes extranjeros generalmente tendrá que dar cierta información sobre su queja al proveedor para poder averiguar qué ocurrió. Esto incluirá su nombre y una descripción de su queja, a menos que nos haya solicitado que no proporcionemos información específica.

Trataremos su información de manera respetuosa y confidencial y recabaremos, guardaremos, utilizaremos y divulgaremos su información personal de acuerdo con la legislación australiana sobre privacidad.

Mi proveedor, ¿puede denunciarme ante Migración por presentar una queja al Defensor para estudiantes extranjeros?

No, a usted no se lo puede denunciar ante Migración por presentar una queja al Defensor.

Si presento una queja al Defensor para estudiantes extranjeros ¿esto impedirá que mi proveedor me denuncie ante Migración?

Si presenta una queja sobre la intención del proveedor de denunciarlo debido a la evolución académica o a la asistencia no satisfactoria al curso, su proveedor deberá esperar hasta que la indagación del Defensor haya terminado antes de denunciarlo.

Su proveedor también debe mantener su inscripción mientras el Defensor indaga sobre su queja.

El Defensor le notificará a usted y a su proveedor cuando empieza y termina la indagación sobre la queja. Dependiendo del resultado, es posible que su proveedor tenga que denunciarlo.

Si usted presenta una queja sobre otros problemas, es posible que no sea necesario que su proveedor deba esperar a que el Defensor tenga el resultado de la indagación sobre la queja para denunciarlo.

Si usted cree que su proveedor ya lo puede haber denunciado, debe ponerse en contacto con el Departamento de Home Affairs inmediatamente para hablar sobre su visa.

Consulte: www.homeaffairs.gov.au para obtener los datos de contacto.

Si no está seguro de con quién hablar, póngase en contacto con el Defensor para obtener más información.

More information is available at ombudsman.gov.au.

Please note: This document is intended as a guide only. For this reason, the information should not be relied on as legal advice or regarded as a substitute for legal advice in individual cases. To the maximum extent permitted by the law, the Commonwealth Ombudsman is not liable to you for any loss or damage suffered as a result of reliance on this document. For the most up-to-date versions of cited Acts, please refer to the [Federal Register of Legislation](#).