

**CLIENTE: Mediador de estudiantes extranjeros**

**REDACTOR: Kerstin Norburn**

**CONTACTO:** **Kerstin.norburn@sketchvideos.com**

**FECHA: 9 de junio de 2016**

**DURACIÓN: 2-3 minutos**

**VERSIÓN: Uno**

**VOZ: Estudiante, masculino, alrededor de 20 años**

¡Hola!

 Soy un estudiante internacional de un colegio privado localizado aquí en Australia.

Y, en general, me la paso genial.

Pero hace poco tuve un problema. Entonces aprendí que es bueno saber qué es lo que se debe hacer y con quién hablar en estos casos.

Recientemente recibí una carta de mi institución educativa avisándome que, debido a que había faltado a algunas clases, me iban a denunciar a Inmigración y que mi visa podría cancelarse. Me dio miedo. No sabía qué podía hacer. Hablé con amigos. Me comuniqué con mi agente. Acudí con un líder estudiantil.

Me indicaron que la carta mencionaba que necesitaba comunicarme con mi institución educativa y, si aún no me sentía satisfecho, debía seguir el procedimiento para presentar quejas. Los detalles sobre el mismo venían en la carta, el manual del estudiante y su sitio web.

Si piensas que algo está mal, o es injusto, o que las reglas no se han seguido correctamente, primero acude a tu escuela. Puedes presentar una queja sobre reembolsos y cuotas, cancelar o cambiar tu inscripción, además de hacer alguna aclaración en caso de que exista la intención de denunciarte a inmigración por no asistir o no cumplir con los requisitos del curso.

Tu institución educativa tiene que responder por escrito a tu queja. Si crees que la respuesta no es justa, puedes presentar una queja sobre la decisión ante el mediador de estudiantes extranjeros.

El mediador de estudiantes extranjeros es como un árbitro. Conoce todas las reglas y sabe cómo actuar en caso de que te hayan tratado injustamente. Así que, si no estás contento con la manera en que tu institución educativa privada manejó tu queja, entonces, recurrir al mediador de estudiantes extranjeros es el siguiente paso a seguir. Su trabajo es ayudar a garantizar que todos hagan lo correcto. El servicio es gratuito, independiente e imparcial. Es imparcial porque el mediador tomará una decisión únicamente basada en hechos, por lo que puede pronunciarse a favor tuyo o de la institución educativa. Puedes presentar tu queja en línea en el sitio [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au) o vía telefónica al número 1300 362 072.

El mediador investigará tu queja o te remitirá con alguien que pueda hacerlo. Si te comunicas al número telefónico 131 450 contarás con un servicio gratuito de traducción e interpretación para que puedas hablar con alguien en tu mismo idioma.

¿Qué sucedió conmigo? Bueno, yo seguí el proceso. Presenté la queja ante mi institución educativa, sustentada con correos electrónicos y cartas. Después recibí una respuesta por escrito, que apelé. Y cuando necesité tomar más medidas, me comuniqué con el mediador de estudiantes extranjeros, quien investigó y determinó que mi escuela no me había enviado notificaciones cuando se supone que debía haberlo hecho, así que le dijeron a mi escuela que por esta ocasión no me denunciara. Sé que fui afortunado, por lo que ahora me aseguro de asistir a todas las clases para que pueda permanecer aquí y terminar mis estudios.

Y al final de este año, me voy a graduar.