

## **Información para estudiantes que pueden identificar a una institución de educación australiana**

Esta información es para estudiantes que quieren interponer una queja sobre un agente de educación relacionado con una institución de educación australiana a la cual se han intentado matricular o se encuentran matriculados.

### **Presentar la queja ante la institución de educación primero**

Los estudiantes deben primero contactar a la institución de educación australiana para resolver el caso. Cada institución debe tener un mecanismo interno de quejas y apelaciones para instancias en las cuales las reclamaciones no puedan ser resueltas informalmente. Las instituciones deben responder por las quejas sobre sus agentes de educación. Los detalles de contacto de las instituciones de educación australianas, se encuentran disponibles en <http://cricos.education.gov.au/>.

Con el fin que las instituciones educativas puedan ayudar a los estudiantes más fácilmente, éstos deben suministrar los siguientes detalles:

- Evidencia de la confirmación de matrícula (CoE) por parte de la institución educativa
- Carta de admisión por parte de la institución educativa.
- Acuerdo o contrato escrito con la institución educativa
- Cualquier comunicación directa que se haya tenido con la institución educativa por email o correo físico.
- Evidencia del pago al agente educativo o a la institución educativa.

### **La institución educativa debe responder su queja o reclamación.**

Si un estudiante presenta una queja con el proveedor, éste debe investigar la queja dentro de los 10 días hábiles y debe tomar todos los pasos razonables para finalizar el proceso tan pronto y sea posible.

El estudiante debe recibir una declaración por escrito del resultado del proceso que incluya detalles sobre los motivos que originaron la decisión.

Si el estudiante no queda satisfecho con el resultado del proceso o la forma en que este fue manejado, o la institución educativa es incapaz de investigar la queja del estudiante, éste debe hacérselo saber a la institución educativa, quien remitirá al alumno a un proceso externo de quejas y apelaciones.

Para instituciones educativas privadas, el proceso de quejas y apelaciones externas es el Ombudsman para Estudiantes Extranjeros. Se puede contactar al Ombudsman de Estudiantes Extranjeros en:  
[www.ombudsman.gov.au/making-a-complaint/overseas-students](http://www.ombudsman.gov.au/making-a-complaint/overseas-students).

Para las instituciones educativas públicas, el proceso de quejas y apelaciones externas es el ombudsman estatal o territorial. Los detalles de contacto de todos los ombudsmen australianos están disponibles en:  
[www.ombudsman.gov.au/about/our-history/state-and-territory-ombudsmen](http://www.ombudsman.gov.au/about/our-history/state-and-territory-ombudsmen).