



Educación internacional: asegurando la calidad y protección de los estudiantes

Australia da la bienvenida a estudiantes internacionales

El Gobierno de Australia desea que los estudiantes internacionales tengan una experiencia gratificante y agradable cuando vienen a estudiar a Australia. Nuestro país ofrece servicios de educación de alta calidad y protege los derechos de los estudiantes internacionales para garantizar que aprovechen su tiempo de la mejor manera durante su estadía.

Este documento, destinado a quienes viajan a Australia con visa de estudiante, contiene información importante sobre cómo vivir y estudiar en Australia incluyendo sus derechos como consumidor y responsabilidades como estudiante internacional, así como también los aspectos claves que deben conocer antes y durante sus estudios.

Las leyes australianas protegen a los estudiantes internacionales.

Como estudiante con visa de estudiante, usted se beneficia de las leyes australianas que garantizan altos estándares de educación, infraestructura y servicios de apoyo durante su estadía. También tiene derecho a informarse sobre el programa e institución en la que desea estudiar antes y durante sus estudios. El marco de los Servicios Educativos para Estudiantes Extranjeros (*Education Services for Overseas Students - ESOS*) le ofrece protección financiera en caso que su institución educativa no cumpla con sus compromisos.

Puede encontrar mayor información sobre este marco en <https://internationaleducation.gov.au/regulatory-information/pages/regulatoryinformation.aspx>.

Antes de comenzar sus estudios

Cómo elegir un programa de estudios

Como estudiante internacional, usted solo puede seguir un curso en una institución educativa que esté debidamente registrada en el Registro de Instituciones y Cursos para Estudiantes Extranjeros (*Commonwealth Register of Institutions and Courses for Overseas Students - CRICOS*). Todas las instituciones

registradas en *CRICOS* cumplen con los estándares de calidad establecidos en la ley australiana, lo cual garantiza que usted reciba en lo posible los mejores servicios de educación.

CRICOS es un buen sitio web donde comenzar a buscar información sobre un curso o institución educativa en la cual estudiar: <http://cricos.education.gov.au>.

Asesoría de un agente de educación

Los estudiantes internacionales **no** están obligados a recurrir a un agente de educación. Usted se puede matricular directamente en una institución educativa. La información sobre lo que cada institución educativa ofrece, generalmente, está disponible en sus sitios web.

Si usted desea acudir a un agente de Educación, lo mejor es elegir uno que recomiende la institución educativa en la que desee estudiar. Puede encontrar una lista de agentes de educación en el sitio web de la institución correspondiente.

La ley requiere que las instituciones utilicen solo agentes que actúen con honestidad e integridad. Los agentes deben proporcionarle información exacta sobre los cursos que ofrecen, incluidos los requisitos de ingreso, así como información sobre vivir en Australia. Aun así, debe ser cuidadoso y estar alerta al tratar con agentes, a fin de garantizar que su matrícula en un programa de estudios sea el adecuado para usted y que le ayude a cumplir con sus objetivos de aprendizaje.

En Australia, los agentes de educación no pueden proporcionar información sobre temas de visa e inmigración, solo los agentes de migración están habilitados para ello. Puede encontrar más información sobre la asesoría de agentes de migración en el sitio web del Ministerio de Inmigración y Protección de Fronteras (*Department of Immigration and Border Protection – DIBP*) en www.border.gov.au/Trav/Visa/Usin

Si usted cree que su agente de educación está actuando de manera deshonesto o poco ética, deje de asesorarse con él de inmediato y comuníquese directamente con la institución educativa en Australia.

Acuerdos escritos o contratos entre el estudiante y la institución

Bajo la ley Australiana, una institución educativa debe tener un acuerdo por escrito con usted donde aparezcan en detalle los servicios que le va a proporcionar, todos los aranceles que usted deba pagar y las condiciones de reembolso del dinero que usted pague por el curso.

El acuerdo escrito es un contrato legal. Usted debe leerlo cuidadosamente y asegurarse de comprender lo que indica antes de firmarlo. Tanto usted como la institución educativa deben seguir al pie de la letra lo establecido en el acuerdo escrito una vez que usted lo haya aceptado, de modo que usted también debería tener una copia del mismo. En caso que usted desee presentar una queja en contra de la institución, deberá primero referirse al acuerdo escrito. Puede encontrar más información a este respecto en la página 7 de esta hoja informativa: **Cómo presentar una queja y obtener ayuda.**

Sus derechos antes de matricularse

Incluso antes de matricularse en una institución, de acuerdo a la ley australiana, usted tiene derecho a:

- recibir información actualizada y precisa sobre los cursos, requisitos de ingreso, aranceles y modos de estudio tanto por parte de la institución educativa como del agente de la institución antes de matricularse
- firmar un acuerdo por escrito con la institución antes o al momento de pagar algún arancel. No debe pagar a la institución ningún monto sin antes que usted acepte el acuerdo
- que, en algunas situaciones, le reembolsen el dinero que usted haya pagado por el curso. La información sobre métodos de reembolso debe estar incluida en el acuerdo escrito
- tener la educación por la cual pagó. La ley incluye protección por la matrícula lo cual le permite ser relocalizado en otro curso o ser reembolsado si su institución no puede impartir el curso (a esto también se le denomina *provider default* o institución predeterminada), visite el sitio web <https://tps.gov.au/> para mayor información
- acceder a los procesos de presentación de quejas y apelaciones
- solicitar la transferencia a otra institución educativa y que esa solicitud sea evaluada por la institución en la que usted está estudiando

Pago de gastos de matrícula

Los cambios vigentes desde el 14 de diciembre del 2015 de la ley australiana permiten que los estudiantes internacionales tengan más opciones de pago de sus estudios. Anteriormente, no era posible pagar más del 50 por ciento del arancel antes de comenzar el curso. Ahora, usted puede **optar** por pagar más del 50 por ciento del arancel antes de comenzar el programa de estudios. Por ejemplo, usted o la persona que cubre sus gastos podría determinar que esto sería una buena idea si el tipo de cambio del dólar australiano le permite un ahorro de dinero al pagar inicialmente un monto mayor.

La institución educativa le podría preguntar si usted desea pagar más del 50 por ciento del arancel antes de comenzar el curso. Esta es su elección como estudiante. La institución educativa no puede exigirle pagar más, a menos que usted vaya a realizar un programa de estudios corto de 25 semanas o menos. Si su curso dura más de 25 semanas, no le pueden pedir que pague más del 50 por ciento del arancel antes del comienzo del curso.

La institución educativa podría proponerle un plan de pago de modo que usted comience a pagar de manera regular el resto del arancel una vez iniciado el curso. El acuerdo escrito debería incluir una lista detallada de todos los costos involucrados por el pago del curso, incluyendo los gastos de matrícula y cómo serán pagados, así como también los arreglos pertinentes al reembolso.

En Australia, también existe una fuerte protección de los aranceles que pagan los estudiantes, lo cual puede leer en la sección **Cómo proteger su arancel de matrícula**, que aparece en la página 5 de esta hoja informativa.

¿Qué sucede si no puede comenzar el curso porque su visa ha sido rechazada?

Si usted ha pagado algún monto por concepto de matrícula a una institución educativa y su visa es rechazada, usted tiene derecho al reembolso de ese gasto. De acuerdo a la ley australiana, la institución puede retener

ya sea el 5 por ciento del arancel pagado, o bien, AUD\$500, cualquiera que sea el monto menor, y deberá reembolsar el resto.

¿Qué sucede si usted determina que no quiere comenzar o continuar el curso?

Si usted cambia de opinión y no desea comenzar el curso, podría tener derecho a reembolso.

Si usted tiene un acuerdo escrito con la institución, el monto del reembolso va a depender de lo que esté establecido en este documento, lo que deberá indicarle lo que será reembolsado o no.

Si usted no cuenta con acuerdo escrito, usted tiene el derecho a ser reembolsado en parte del arancel que haya pagado. Según la ley australiana, la institución puede retener ya sea el 5 por ciento de lo que usted haya pagado, o bien AUD\$500, cualquiera que sea el monto menor, y deberá reembolsar el resto.

Durante sus estudios

Servicios de apoyo para usted en Australia

De acuerdo a la ley australiana, la institución educativa debe ofrecer servicios de apoyo para ayudarle a ajustarse a los estudios y vida en Australia, cumplir con sus objetivos de aprendizaje y mantener un progreso satisfactorio durante su aprendizaje. Este apoyo se encuentra disponible debido a que Australia puede significar un nuevo entorno para los estudiantes con leyes, cultura y costumbres diferentes. La institución educativa debe proporcionarle información respecto a:

- apoyo y servicios de bienestar disponibles en la institución
- servicios legales
- servicios de salud y de emergencia
- infraestructura y recursos
- procesos de presentación de quejas y apelaciones
- cualquier condición de visa de estudiante que tenga que ver con el programa de estudios que está realizando.

Muchas instituciones también ofrecen servicios información sobre profesiones y oficios. Debiera preguntarles también acerca de trabajos, y profesiones y oficios.

Bienestar de menores de 18 años

Si usted tiene menos de 18 años de edad, la visa se le otorgará solo si existen de antemano los arreglos pertinentes para su alojamiento, apoyo y bienestar general. Esto es para su seguridad personal y aplica por la duración de su visa o hasta que cumpla los 18 años.

Si usted es menor de 18 años, su postulación a la visa deberá demostrar que le acompañará alguno de sus padres, su tutor legal, o bien, un pariente elegible. Si durante su estadía en Australia con visa de estudiante, usted no va a vivir con alguna de estas personas, la institución educativa puede acordar ser la responsable de aprobar los arreglos pertinentes a su alojamiento, apoyo y bienestar.

Si la institución educativa ha aprobado los arreglos pertinentes a su vida y bienestar general, pero usted desea cambiarlos, usted **debe** contar con la aprobación de la institución educativa antes de hacerlo. Esto, debido a que la institución debe avisar al *Department of Immigration and Border Protection* a la brevedad sobre cualquier cambio en los arreglos pertinentes a la vida y bienestar de los estudiantes menores de 18 años.

Si usted no cuenta con la aprobación de la institución educativa, esto podría ser reportado al *Department of Immigration and Border Protection*. Si esto sucede, usted estará violando la condición 8532 de su visa de estudiante y su visa puede ser cancelada.

Para mayor información sobre los requisitos de visa para estudiantes menores de 18 años, visite el sitio web: <http://www.border.gov.au/Busi/Educ/Educ/Welfare-requirements-for-student-visa-applicants-under-18> y <http://www.border.gov.au/Trav/Stud/More/Visa-conditions/visa-conditions-students>.

Sus responsabilidades como estudiante internacional en Australia

Su visa de estudiante

Como estudiante internacional con visa de estudiante, usted debe:

- cumplir con las condiciones de su visa de estudiante
- asegurarse de que usted tiene y continúa manteniendo su Seguro de Salud para Estudiantes Extranjeros (*Overseas Student Health Cover - OSHC*) por el tiempo de su estadía en Australia con una visa de estudiante
- informar a la institución si usted cambia de dirección o sus datos de contacto
- cumplir con los términos del acuerdo escrito con la institución educativa
- mantener un progreso del programa de estudios y asistencia satisfactorios

Para mayor información sobre las condiciones de visa de estudiante visite el sitio web del *Department of Immigration and Border Protection* en www.border.gov.au/Trav/Stud/More/Visa-conditions/visa-conditions-students; o bien, llame al 131 881 de lunes a Viernes entre las 8:30 a.m. y las 4:00 p.m. en Australia (excepto festivos)

Integridad académica y mala conducta

El Gobierno de Australia y las instituciones educativas toman muy en serio los temas relacionados con la integridad académica. Las instituciones tienen muchas maneras de detectar trampa o plagio en exámenes y evaluaciones.

El uso de servicios de redacción fantasma, pedir a otra persona que tome un examen en su lugar, o cualquier otro tipo mala conducta académica, va a tener como resultado una acción seria que será tomada en su contra. Su matrícula o visa de estudiante podría ser afectada, o cancelada por completo.

Si usted tiene dificultades en sus estudios, lo mejor es preguntar a la institución qué servicios de apoyo le pueden prestar.

Sus derechos y protección como consumidor

Cómo proteger su arancel de matrícula

Australia es ampliamente reconocida como un líder mundial en la protección de arancel de matrícula de estudiantes internacionales a través de su Servicio de Protección de Matrícula (*Tuition Protection Service* -

TPS). Este servicio presta asistencia a los estudiantes internacionales cuyas instituciones educativas garantiza que los estudiantes internacionales puedan:

- finalizar sus estudios en otro curso o con otra institución educativa; o bien,
- ser reembolsados por concepto de gastos no incurridos.

En el caso improbable que la institución educativa no pueda terminar de impartir un programa de estudios por el cual usted haya pagado, la institución tiene la obligación de ofrecerle otro curso alternativo; o bien, si usted no acepta este curso alternativo, deberá efectuar un reembolso de los gastos no incurridos. Si por algún motivo, la institución no está en condiciones de cumplir con estas obligaciones, el TPS le ayudará a encontrar un curso alternativo o que se le reembolse si no es posible encontrar una alternativa adecuada.

Para mayor información acerca del TPS, visite la página web www.tps.gov.au. Si usted es un estudiante cuya institución no está en condiciones de impartir un curso en su totalidad, puede llamar al (02) 6271 3440 para que le ayuden.

Trabajar en Australia

Las leyes laborales australianas proporcionan protección básica y derechos a todos los trabajadores en Australia, incluso a los trabajadores extranjeros. Según las leyes laborales australianas, los estudiantes internacionales tienen los **mismos** derechos de salario mínimo y condiciones laborales que los trabajadores australianos, así como también jubilación y compensación laboral.

El salario mínimo y las condiciones laborales a los cuales un empleado tiene derecho, están establecidos en los laudos (también conocidos como *modern awards* o laudos modernos). Los laudos aplican a los empleados dependiendo de la industria en la cual trabajan o del tipo de trabajo que realizan. Los laudos no aplican cuando una compañía tiene un convenio empresarial u otro acuerdo registrado que cubra las condiciones laborales del empleado. Para mayor información sobre laudos y convenios, visite la página www.fairwork.gov.au/awards-and-agreements.

Las leyes laborales también le protegen de ser discriminado en el trabajo, por su raza, por ejemplo, cuando está postulando a un trabajo, o está por comenzar a trabajar, o en cualquier momento mientras está trabajando. Para mayor información sobre discriminación laboral, visite la página <https://www.fairwork.gov.au/employee-entitlements/protections-at-work/protection-from-discrimination-at-work>; o bien, <https://www.humanrights.gov.au/>.

El Defensor del Pueblo del Trabajo Justo (*The Fair Work Ombudsman - FWO*) ayuda tanto a empleados como empleadores a comprender sus derechos y responsabilidades laborales. El FWO también puede investigar supuestas violaciones de derechos laborales. Para saber cuánto debería recibir como salario y aprender más de sus derechos laborales mínimos, puede visitar la página www.fairwork.gov.au. En Australia, también puede llamar al 13 13 94 de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:30 p.m. (excepto festivos). El hecho de pedir ayuda a resolver un asunto laboral **no** afectará automáticamente a su visa de estudiante.

Con su visa de estudiante, usted está limitado a trabajar 40 horas por quincena mientras se encuentra estudiando el programa y sin restricciones cuando el curso no se está dictando. Esto es para asegurar que esté enfocado principalmente en sus estudios. Las condiciones laborales de su visa de estudiante pueden ser consultadas en el sitio web del *Department of Immigration and Border Protection* en www.border.gov.au/Trav/Stud/More/Work-conditions-for-Student-visa-holders.

Cambio de institución educativa o de programa de estudios

Si usted no está satisfecho con el programa de estudios que está realizando y desea cambiarse a otra institución educativa; antes de tomar la decisión de matricularse en otra institución, debe considerar que existen reglas de lo que puede y no puede hacer.

Si no ha cumplido seis meses del curso principal (el programa de estudios más importante que está tomando), la legislación Australiana indica que usted solo puede cambiar de institución si:

- la institución original ya no puede seguir impartiendo el curso en el que usted está matriculado; o bien,
- usted tiene una carta de la institución original indicando que lo liberan; o bien,
- usted cuenta con un patrocinador gubernamental y que ese patrocinador escribe una carta indicando que apoyan el cambio del programa de estudios.

En otras palabras, por lo general, va a requerir que la institución educativa inicial le permita cambiarse antes de cumplir los seis meses del principal programa de estudios.

La institución educativa original solo le podrá proporcionar una carta de liberación si:

- usted tiene una carta de otra institución indicando que le han ofrecido una matrícula
- en el caso que usted sea menor de 18 años, tiene el apoyo de uno de sus padres o tutor legal, o que la institución en la que desea matricularse se responsabiliza por su bienestar.

Debe leer y comprender las políticas de transferencia de su institución, dado que debiera establecer claramente las razones por las cuales se le podría otorgar o no el permiso a transferencia. La institución educativa debe evaluar o considerar su solicitud para transferirse a otra institución contraviniendo esta disposición.

Si usted no está conforme con la decisión de la institución, usted podrá presentar una apelación a través de sus procesos internos de manejo de quejas y apelaciones. Si tampoco está conforme con el resultado final de dicha apelación, las alternativas se encuentran en la sección que sigue más abajo: **Cómo presentar una queja y obtener ayuda.**

Si usted planea cambiar de programa de estudios, debe asegurarse de que aún siga cumpliendo con las condiciones de su visa de estudiante. Mayor información respecto al impacto de cambios de curso o de institución educativa se encuentra disponible en el sitio web del *Department of Immigration and Border Protection* en <http://www.immi.gov.au/Study/Pages/changing-courses.aspx>.

Para más detalles de los requisitos legislativos sobre transferencia de cursos, visite la página:

<https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Education-Services-for-Overseas-Students-ESOS-Legislative-Framework/National-Code/nationalcodepartd/Pages/ExplanatoryguideD7.aspx>

Cómo presentar una queja y obtener ayuda

Si usted tiene alguna queja de la institución educativa, debe primero hablar con ellos. La institución debe contar con procesos de manejo de quejas y apelaciones que ayuden a los estudiantes a resolver sus inquietudes.

Si no pudiera resolver su queja con la institución, existe otro tipo de acciones que puede tomar. Deberá determinar si se trata de una institución privada o gubernamental buscándola en la sección de **Institution type** (tipo de institución) del sitio web de CRICOS en <http://cricos.education.gov.au/Institution/InstitutionSearch.aspx>

Si la institución es una organización privada (no gubernamental), puede presentar su queja al Defensor de los estudiantes Extranjeros (*Overseas Students Ombudsman - OSO*). Consulte el sitio web de este organismo en <http://www.ombudsman.gov.au/about/overseas-student-ombudsman-landing-page> para más información sobre cómo puede ayudar a los estudiantes, o llamar al 1300 362 072.

Si usted está estudiando en una institución educativa gubernamental, lo cual incluye a la mayoría de las universidades y TAFEs, es muy probable que el organismo externo de apelación será el ombudsman del estado o Mancomunidad (*Commonwealth*). La institución educativa puede proporcionarle la mejor información sobre el proceso externo de apelación apropiado. Los datos de contacto de todos los ombudsman disponibles en Australia se encuentran en www.ombudsman.gov.au/about/our-history/state-and-territory-ombudsmen.

¿Tiene alguna pregunta?

Si tiene alguna pregunta o inquietud que no hayan sido respondidas en esta hoja informativa, puede presentar su consulta a través del sitio <https://internationaleducation.gov.au/Regulatory-Information/Education-Services-for-Overseas-Students-ESOS-Legislative-Framework/ESOSenquiries/Pages/Default.aspx>

Encuentre más información y conéctese con las redes sociales

Study in Australia es el sitio web oficial del Gobierno de Australia para estudiantes internacionales. Puede conectarse a través de:

- Website: <https://www.studyinaustralia.gov.au/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/studyinaustralia>
- Twitter: <https://twitter.com/futureunlimited>
- YouTube: <http://youtube.com/afutureunlimited>

El Defensor del Pueblo del Trabajo Justo (**Fair Work Ombudsman**) le proporcionará información y le aconsejará sobre sus derechos y obligaciones laborales. Puede entrar en contacto con esta entidad a través de:

- Website: <https://www.fairwork.gov.au/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/fairwork.gov.au>
- Twitter: https://twitter.com/fairwork_gov_au
- YouTube: <http://www.youtube.com/user/FairWorkGovAu>
- Suscríbese a correos con actualizaciones en <https://www.fairwork.gov.au/Website-information/staying-up-to-date/subscribe-to-email-updates>