

## CARTA DE CALIDAD FEDELE

Como miembros de FEDELE, la Federación Española de Asociaciones de Escuelas de Español como Lengua Extranjera, nuestros centros asumen la responsabilidad de cumplir los requisitos de calidad que asegura que su actividad se desarrolla conforme a los principios de excelencia empresarial.

Estos principios se detallan a continuación y son aceptados por todas las escuelas FEDELE.

### LEGALIDAD:

- Estar constituido de acuerdo a la legislación española relativa a los centros educativos.
- Cumplir con las normativas regionales y locales de sus respectivas localizaciones.
- Cumplir con el Convenio Colectivo de Formación no Reglada

### CALIDAD EN LA ENSEÑANZA:

Ofrecer una enseñanza de calidad en la que se garantice:

- Diferenciación y excelencia en la organización de los cursos.
- Planificación de la duración y calendario de los cursos.
- Número de horas que se imparten.
- Estructura coherente y apropiada de los cursos: niveles, objetivos, contenidos y metodología en consonancia con las necesidades de los alumnos.
- Programa de cursos y descripción de contenidos a disposición de profesores y alumnos.
- Personal docente nativo con titulación adecuada, preparación y experiencia para el desarrollo de sus funciones.
- Planificación y desarrollo de las clases coherentes con el plan curricular del centro.
- Sistema eficaz de asignación de los alumnos por niveles al inicio del programa de estudios.
- Grupos reducidos. El número máximo de estudiantes debe corresponderse con el difundido en la publicidad.
- Asesoramiento personal a los alumnos sobre trayectoria de estudios y estrategias de aprendizaje para aquellos que lo precisen o soliciten.
- Oferta de programas de ocio de carácter social, cultural y deportivo.
- Equipos y locales adaptados a la enseñanza que se imparte:

Contar con un mínimo de instrumentos que garanticen la calidad de sus actividades: pizarras adecuadas, equipos de sonido, equipos de video, etc.

- Sistema apropiado de evaluación de los conocimientos adquiridos para las escuelas que tengan como opción el examen de aptitud.
- Emisión correcta de diplomas y certificados.

- Material a disposición del estudiante: fondos de biblioteca, audio, video y control de acceso a los mismos.

Todos estos aspectos son refrendados por el hecho de que las escuelas FEDELE, han de ser centros acreditados por Instituto Cervantes.

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Proporcionar un servicio de calidad en:

### Trato al estudiante

- El trato ofrecido al estudiante estará basado en la orientación al cliente, atendiendo a sus demandas y quejas con una respuesta eficaz a las peticiones de información.
- Se reconocerá al estudiante el derecho a acceder al responsable del centro y el centro establecerá los mecanismos oportunos para asegurar el cumplimiento de este derecho.

### Alojamientos

- Oferta de alojamientos adaptada a las necesidades del estudiante.
- Coherencia entre la publicidad y la oferta real: todas las modalidades de alojamiento deben cumplir los estándares de confort que la escuela publique en sus medios de promoción.
  - Control regular de los alojamientos para la salubridad de las habitaciones.
- Establecimiento de modalidades permanentes de reserva, precios, servicios suministrados, condiciones de pago y anulación.
- Procedimiento de resolución de problemas: se ofrecerán formas de solucionar los posibles problemas que surjan y se llevará un registro de los mismos, así como de su resolución
- Información previa a la llegada: Se enviará al estudiante, antes de su llegada, información sobre su alojamiento e instrucciones para el inicio de su estancia.

### Actividades

- Información de Actividades: Se informará a los estudiantes de las actividades complementarias culturales, recreativas y deportivas, indicando su gratuidad o su coste.
- Coherencia del programa de actividades: todas las actividades organizadas por las escuelas estarán basadas en el proyecto curricular del centro.

### Información General

- Procedimiento de normas y condiciones especiales: los estudiantes recibirán antes de su llegada las normas y condiciones de reserva de curso y alojamiento.
  - El Decálogo del Estudiante y la Carta de Calidad estarán en un lugar visible.
- Información de Atención al Cliente: se informará al estudiante de los métodos para presentar quejas y para el registro de las mismas.

### Fiabilidad de la publicidad

La publicidad deberá ser totalmente fiel a la realidad de la escuela y los servicios que ofrece, precios, horarios, etc. Igualmente hará mención a los sellos de calidad a los que

está sujeta y a esta misma carta de calidad.

## **Inspección y acreditación**

La escuela, como miembro de FEDELE estará sujeta a una inspección periódica de todos los aspectos relacionados con la presente CARTA DE CALIDAD.

## **Registro de quejas**

La escuela tendrá un registro de sugerencias, quejas y reclamaciones que permita realizar un seguimiento del tratamiento de las mismas.

Estos registros serán imprescindibles para el control por parte del Defensor del Estudiante.

## **Defensor del estudiante**

Todo estudiante que lo considere necesario, siempre y cuando sus quejas no hayan sido atendidas, puede ponerse en contacto con el Defensor del Estudiante, que tramitará sus quejas para el estudio y la solución pertinente.

- El Defensor del Estudiante estará constituido por una comisión de 3 escuelas de FEDELE de la que estará excluida, en cada caso, la escuela demandada.
- La escuela está obligada a facilitar los impresos de quejas, así como el contacto con el Defensor del Estudiante.
- Se deberán presentar en cada caso los impresos de quejas debidamente cumplimentados y firmados por el alumno y la escuela.
- El plazo de la resolución será de entre 2 y 4 semanas. Dicha resolución se hará llegar al estudiante