



ASOCIACION CHILENA DE ESCUELAS DE ESPAÑOL

GARANTÍA DE CALIDAD ACHELE (ASOCIACIÓN CHILENA DE ESCUELAS DE ESPAÑOL LENGUA EXTRANJERA)

Las escuelas miembros de ACHELE cumplen con la siguiente Garantía de Calidad:

Legalidad

- Estar constituidas como empresa según la legislación chilena.
- Estar declarando y pagando impuestos en Chile.
- Tener patente municipal vigente

Calidad en la enseñanza

Dispensar una enseñanza de calidad en la que se informe y garantice:

- Diferenciación de cursos. Ofrecer cursos de español grupales e individuales durante todo el año en al menos 3 diferentes niveles.
- Duración y calendario de los cursos.
- Número de clases que se imparten y duración de la clase.
- 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.
- Sistema eficaz de evaluación de los alumnos por niveles al inicio del programa de estudios, determinando sus necesidades.
- Grupos reducidos con máximo de 10 estudiantes por curso. El número máximo de estudiantes debe publicarse y corresponderse con el difundido en su publicidad.
- Asesoramiento personal a los alumnos sobre la progresión y estrategias de aprendizaje a los alumnos que lo precisen o soliciten.
- Equipos y locales adaptados a la enseñanza que se imparte: contar con un mínimo de infraestructura, proporcionando los recursos necesarios para lograr la calidad de las actividades: mínimo de 3 salas destinadas exclusivamente a la enseñanza del idioma y con el tamaño, iluminación y ventilación adecuados al número de alumnos, área de recepción y oficinas administrativas claramente separadas de las salas de clases, equipamiento adecuado a la enseñanza.
- Emisión correcta de diplomas y certificados incluyendo el logo de la asociación.
- Material a disposición del estudiante: biblioteca, audio, video y control de acceso a los mismos.
- Disponer de un sistema de evaluación de la calidad, enfocado a la satisfacción de las necesidades de los clientes que garantiza la mejora continua.

Calidad en los servicios

Trato al estudiante

- Se otorgará el mejor trato posible al estudiante, atendiendo a sus demandas y quejas, con una respuesta eficaz a las peticiones de información.
- El estudiante tiene derecho a tener acceso al responsable de la escuela y la escuela establecerá los mecanismos para tal fin.

Alojamientos

- Todas las escuelas miembros de la asociación ofrecen distintas alternativas de alojamiento a los estudiantes que lo soliciten.
- Todas las modalidades de alojamiento deben cumplir los mínimos estándares de confort y seguridad y las características que la escuela publique.
- Las escuelas estipulan las modalidades de reserva, precios, servicios suministrados, condiciones de pago, anulación y ofrecen formas para solucionar los posibles problemas que surjan.
- Enviar al estudiante, previamente a su llegada, información sobre su alojamiento e instrucciones de llegada.

Actividades extra curriculares

- Oferta permanente de programas extra curriculares programados semanalmente de carácter social, cultural, deportivo y demás.
- Se informará a los estudiantes de las actividades complementarias culturales, recreativas y deportivas, indicando su gratuidad o su costo.

Información General

- Los estudiantes recibirán antes de su llegada las normas y condiciones de reserva de curso y alojamiento.
- La escuela publicará en lugar visible la Garantía de Calidad ACHELE
- Se le informará al estudiante de las formas para plantear quejas y su registro.

Fiabilidad de la Publicidad

La publicidad deberá ser totalmente fiel a la realidad de la escuela, que no debe inducir a crear expectativas erróneas sobre lo que es la escuela en infraestructura y tamaño. La escuela miembro debe publicar en su página de Internet:

- Los costos del programa informando los costos de matrícula, materiales y otros adicionales si las hay
- N° de niveles permanentes y su duración
- N° máximo y mínimo de estudiantes por nivel
- Condiciones de inscripción, anulación y formas de pago

Inspección y acreditación

Las escuelas miembros de ACHELE estarán sujetas cada dos años a una inspección de todos los aspectos relacionados con esta garantía de calidad.

Libro de quejas

Todas las escuelas tendrán un libro de quejas y sugerencias y un registro de su resolución. Estos registros serán imprescindibles para el control por parte del Defensor del Estudiante.

Defensor del Estudiante

- Todo estudiante que lo considere, siempre y cuando sus quejas no hayan sido atendidas, puede ponerse en contacto con el Defensor del Estudiante de la ACHELE la cual actuará como mediador en la solución pertinente.
- El Defensor del Estudiante estará constituido por una comisión de 3 escuelas de ACHELE en la que estará, en cada caso, excluida la escuela demandada.
- La escuela está obligada a facilitar a los estudiantes el libro de quejas, así como el contacto con el Defensor del Estudiante.
- Se deberán presentar en cada caso el libro de quejas debidamente llenados y firmados por el alumno y la escuela.
- El plazo de la resolución será de entre 2 y 4 semanas y la misma se le hará llegar al estudiante.