

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

Los principios que garantiza la enseñanza del español en centros FEDELE están basados en las siguientes cuestiones:

1. Legalidad
2. Calidad de la enseñanza
3. Calidad en los servicios
4. Fiabilidad de la publicidad
5. Inspección y acreditación
6. Registro de sugerencias, quejas y/o reclamaciones
7. Protocolo de actuación en casos de desequilibrio, desigualdad, acoso o abuso
8. Defensor del estudiante
9. Decálogo de la escuela y estudiante FEDELE

Las escuelas miembros de FEDELE (Federación Española de Asociaciones de Escuelas de Español para Extranjeros) aceptan y firman estos principios asumiendo su responsabilidad de cumplir con los requisitos de calidad que aseguran el desarrollo de la actividad acordes a principios basados en la excelencia empresarial.

1. LEGALIDAD

- Estar constituida según la legislación española de centros de enseñanza y ajustar a la misma el desarrollo de su actividad.
- Cumplir con la legalidad nacional, autonómica y local.
- Estar sujeta al convenio colectivo de enseñanza no reglada.
- Cumplir los requisitos mínimos del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes en actividad académica y calidad docente, instalaciones y equipamiento, organización administrativa, información y publicidad así como los requisitos jurídicos que se detallan en el apartado [Requisitos legales y documentación jurídica](#).
- Estar al día de sus obligaciones fiscales y tributarias, así como de las tasas de pertenencia a la asociación FEDELE que corresponda.

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

2. 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/as.
- Programa de cursos y descripción de contenidos a disposición de profesores y alumnos/as.
- Personal docente nativo con titulación adecuada, preparación y experiencia para el desarrollo de sus funciones.
- Planificación y desarrollo de las clases coherente con el plan curricular del centro.
- Sistema eficaz de asignación de los alumnos/as 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/as 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 recursos adaptados a la enseñanza que se imparte. Disponer de un mínimo de instrumentos que garanticen la calidad de la enseñanza: pizarras adecuadas, equipos de sonido, equipos de vídeo, etc.
- Las escuelas que tengan como opción el examen de aptitud deberá tener un sistema apropiado de evaluación de los conocimientos adquiridos en éste.
- Emisión correcta de diplomas y certificados.
- Material a disposición del estudiante: fondos de biblioteca, audio, vídeos y control de acceso a los mismos.

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

3. CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Las escuelas FEDELE deben proporcionar un servicio de calidad general, así como en cuanto al trato con el estudiante, alojamientos y actividades ofrecidas en el centro.

3.1. Información General

- Procedimiento de normas y condiciones especiales: los estudiantes recibirán antes de su llegada las normas y condiciones de reserva del curso y alojamiento.
- La Carta de Calidad, así como el Decálogo de la escuela y estudiante FEDELE 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 estas.

3.2. Trato al estudiante

- El trato ofrecido al estudiante será personalizado, atendiendo a sus demandas y consultas con una respuesta eficaz a las peticiones de información.
- Se reconocerá al estudiante el derecho a acceder al responsable del centro estableciéndose los mecanismos oportunos para asegurar el cumplimiento de este derecho.

3.3. Alojamientos

- La escuela debe disponer de una 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 y difusión.
- 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 estos, 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.

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

3.4. Actividades

- Se informará a los estudiantes de las actividades complementarias que tengan lugar en la escuela: actividades 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.

4. PUBLICIDAD DEL CENTRO FEDELE

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

5. 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.

6. REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O RECLAMACIONES

La escuela tendrá un registro de sugerencias, quejas y reclamaciones que permita realizar un seguimiento del tratamiento de estas. Estos registros serán imprescindibles para el control por parte del Defensor del Estudiante.

7. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASOS DE DESEQUILIBRIO, DESIGUALDAD, ACOSO O ABUSO

FEDELE, como entidad aglutinadora de un grupo de organizaciones educativas y con el objetivo claro de colaborar en la mejora de la calidad de la enseñanza, los servicios y las experiencias ofrecidas a los alumnos/as, entiende su obligación de contribuir en la construcción de una sociedad más equilibrada y libre de situaciones de abuso y acoso en el ámbito educativo y fuera de él.

Los centros adheridos a FEDELE se comprometen a contribuir a través de la difusión y la concienciación en su ámbito de actuación a luchar contra los casos de desequilibrio, desigualdad, acoso o abuso (ya sea por motivos sexuales, orientación sexual, desigualdad de género u otros). Para ello, FEDELE ofrece a las escuelas la adherencia a su protocolo interno de actuación en casos de desequilibrio, desigualdad, acoso y abuso.

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

8. DEFENSOR DEL ESTUDIANTE FEDELE

En caso de que el estudiante considere que sus quejas no han sido atendidas por la escuela, ésta debe ofrecerle la posibilidad de ponerse en contacto con el Defensor del Estudiante FEDELE, que tramitará sus quejas para el estudio y la solución pertinente.

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

CARTA DE CALIDAD DE ESCUELAS FEDELE

9. DECÁLOGO DE LA ESCUELA Y ESTUDIANTE FEDELE

1. La escuela FEDELE se compromete a la promoción de la calidad y del nivel educativo de sus centros, con dedicación prioritaria a la enseñanza del español. Aplicará los criterios establecidos en la Carta de Calidad FEDELE, los cuales asume completamente.
2. Cada escuela se compromete a presentar una información escrita, detallada y veraz de los servicios prestados por el centro, que se corresponda con la difundida por cualquier medio de publicidad, así como este Decálogo de escuela FEDELE y la Carta de Calidad FEDELE.
3. Cada centro dispondrá de un sistema de evaluación de conocimientos del alumno/a y de emisión de certificados de estudios y/o diplomas a disposición del estudiante, facilitando la participación del estudiante en exámenes oficiales.
4. El profesorado del centro asociado estará compuesto por personal titulado y/o con formación especializada o experiencia suficiente para el desarrollo de su labor. El centro garantizará la existencia de una metodología adecuada a las necesidades del alumno/a, ofreciendo diferentes niveles de aprendizaje.
5. Todas las escuelas aceptan el procedimiento interno de FEDELE para la solución de controversias o reclamaciones que puedan ser presentadas por alumnos/as en relación con los servicios prestados por cualquiera de los centros asociados. Se garantiza la posibilidad de someter el asunto o reclamación a la decisión del Defensor del Estudiante. Todo ello establecido en la Carta de Calidad FEDELE.
6. El estudiante acatará las normas de inscripción y anulación de la escuela en la que se matricule, establecidas en sus condiciones generales.
7. El estudiante acatará igualmente las normas de conducta establecidas por la escuela en referencia a las clases y alojamientos. Si no se cumplieran, la escuela se reserva el derecho a actuar en consecuencia.
8. En caso de reclamación, deberá seguir el procedimiento establecido por la escuela y en su caso por el Defensor del Estudiante para la resolución de esta.
9. El estudiante debe informar sobre cualquier eventualidad con la suficiente antelación a la escuela para que ésta pueda solventarla debidamente.
10. Este Decálogo es de obligado cumplimiento por parte de la Escuela y del Estudiante, lo cual facilitará la consecución de los objetivos de calidad establecidos, así como la normalización de las relaciones entre ambos.