

Garantia de Qualidade ACHELE

Associação Chilena de Escolas de Espanhol como Língua Estrangeira

As escolas membros da ACHELE cumprem com a seguinte Garantia de Qualidade:

Legalidade

- Estar constituída como empresa segundo a legislação chilena.
- Declarar e pagar impostos no Chile.
- Ter a Patente Municipal vigente.

Qualidade no Ensino

Promover um ensino de qualidade no qual se informe e garanta:

- Diferenciação de cursos. Oferecer cursos de Espanhol grupais e individuais durante todo o ano em pelo menos 3 níveis diferentes.
- Duração e calendário dos cursos.
- Número de aulas ministradas e duração das mesmas.
- Estrutura coerente e apropriada aos cursos: níveis, objetivos, conteúdos e metodologia em conformidade com as necessidades dos alunos.
- Programa de cursos e descrição de conteúdos a disposição de professores e alunos.
- Corpo docente nativo com titulação adequada, preparação e experiência para o desenvolvimento de suas funções.
- Sistema eficaz de avaliação dos alunos por níveis ao início do programa de estudos, determinando suas necessidades.
- Grupos reduzidos com máximo de 10 alunos por sala. O número máximo de alunos deve ser informado e correspondido ao publicado.
- Assessoria pessoal aos alunos sobre seu progresso e estratégias de aprendizagem aos alunos que precisem ou solicitem.
- Equipes e locais adaptados ao ensino que se ministra: contar com um mínimo de infra-estrutura, proporcionando os recursos necessários para obter a qualidade das atividades: mínimo de 3 salas destinadas exclusivamente ao ensino do idioma e com o tamanho, iluminação e ventilação adequados ao número de alunos, área de recepção e escritórios administrativos claramente separados das salas de aula, além de equipamentos adequados ao ensino.
- Emissão correta de diplomas e certificados contendo o logo da associação.
- Material a disposição do estudante: biblioteca, áudio, vídeo e controle de acesso dos mesmos.
- Dispor de um sistema de avaliação da qualidade focado na satisfação das necessidades dos clientes, o que garante a melhora contínua.

Qualidade dos Serviços

Trato ao Estudante

- Se entregará o melhor trato possível ao estudante, atendendo a suas demandas e queixas com uma resposta eficaz aos pedidos de informações.
- O estudante tem direito a ter acesso ao responsável pela escola e a mesma estabelecerá os mecanismos para tal.

Alojamentos

- Todas as escolas membros da Associação oferecem várias alternativas de alojamento aos estudantes que o solicitem.
- Todas as modalidades de alojamento devem cumprir com os padrões mínimos de conforto e segurança e com as características que a escola anuncia.
- As escolas estipulam as modalidades de reserva, preços, serviços oferecidos, condições de pagamento e cancelamento e oferecem alternativas para solucionar os possíveis problemas que surjam.
- Enviar ao aluno antes de sua chegada, informações sobre seu alojamento e instruções de como chegar.

Atividades extracurriculares

- Oferta permanente de programas extracurriculares de caráter social, cultural, esportivo, entre outros, programados semanalmente.
- Serão informadas aos estudantes as atividades complementares culturais, recreativas e esportivas, indicando sua gratuidade ou custo.

Informações Gerais

- Os estudantes receberão, antes de sua chegada, as normas e condições de reserva de cursos e alojamento.
- A escola publicará em lugar visível a Garantia de Qualidade ACHELE
- Serão informadas ao estudante as formas para postar reclamações e seus registros.

Fidelidade da Publicidade

A publicidade deverá ser totalmente fiel a realidade da escola, que não deve induzir à criação de expectativas errôneas sobre no que consiste a escola, sua infra-estrutura e tamanho. A escola membro deve publicar no seu *site* na Internet:

- Os custos do programa informando-se os preços de matrícula, materiais e outros adicionais, se houver.
- Número de níveis permanentes e sua duração.

- Número máximo e mínimo de estudantes por nível.
- Condições para inscrição, cancelamento e formas de pagamento.

Inspeção e Certificação

As escolas membros da ACHELE estarão sujeitas a cada dois anos a uma inspeção em todos os aspectos relacionados com essa garantia de qualidade.

Livro de Reclamações

Todas as escolas terão um livro de reclamações e sugestões, bem como um registro de sua resolução. Esses registros serão imprescindíveis para o controle por parte do Defensor do estudante.

Defensor do Estudante

- Todo estudante que considere que suas reclamações não foram atendidas podem entrar em contato com o Defensor do Estudante da ACHELE, a qual atuará como mediadora na solução pertinente.
- O Defensor do Estudante será constituído por uma comissão de 3 escolas da ACHELE, excluindo-se se for o caso, a escola intimada.
- A escola será obrigada a dispor aos estudantes o Livro de Reclamações e também o contato do Defensor do Estudante.
- Deverá apresentar-se em cada caso o Livro de Reclamações devidamente preenchido e assinado pelo aluno e pela escola.
- O prazo para a resolução será de 2 a 4 semanas e a mesma deve fazer-se chegar ao estudante.