

## DIRECTRICES

### 1. Acuerdo por escrito

#### Para Agentes y Escuelas

Trabajar con sus socios mediante un acuerdo por escrito.

Esto contribuye a clarificar el entendimiento mutuo, la protección y la responsabilidad en el mantenimiento de servicios de calidad.

---

### 2. Selección de socios

#### Para Agentes y Escuelas

Elegir a los socios tras reunirse con un responsable clave en la toma de decisiones (en persona o en línea); el socio debe ser fiable y estar acreditado o afiliado a instituciones o autoridades pertinentes, con el fin de garantizar credibilidad y claridad en distintos mercados.

Los agentes deberían colaborar preferentemente con escuelas afiliadas a una asociación nacional o internacional reconocida de la alianza GAELA, mientras que las escuelas deberían colaborar preferentemente con agentes afiliados a una asociación nacional FELCA.

Esto genera confianza y confirma la fiabilidad, evitando malentendidos y colaboraciones de baja calidad.

---

### 3. Necesidades del estudiante

#### Para Agentes

Elegir la escuela adecuada en función de las necesidades y el perfil del estudiante.

Esto personaliza la experiencia del estudiante para maximizar los resultados de aprendizaje y la satisfacción.

#### Para Escuelas

Informar a los agentes sobre la mezcla de nacionalidades, la edad media y la disponibilidad de niveles de clase antes de confirmar una reserva o mediante actualizaciones periódicas.

Esto ayuda a los agentes a asesorar adecuadamente a los estudiantes y a elegir los cursos más apropiados.

---

### 4. Informar y preparar a los estudiantes para la experiencia en el extranjero

#### Para Agentes

Informar a los estudiantes sobre el país de destino, las principales diferencias culturales, el comportamiento esperado y cómo comportarse en el alojamiento elegido. Ofrecer apoyo emocional o remitirlos a servicios de apoyo si el estudiante se siente ansioso o abrumado antes o durante el programa.

#### Para Escuelas

Proporcionar una orientación detallada a la llegada sobre las normas de la escuela, los servicios de apoyo, las costumbres locales y las normas culturales. Ofrecer orientación clara sobre cómo comportarse respetuosamente en una nueva cultura y en el alojamiento elegido. Las escuelas también deben proporcionar y mantener servicios accesibles de bienestar y asesoramiento para estudiantes que necesiten apoyo emocional o social adicional.

Esta preparación compartida y el apoyo continuo son esenciales para el bienestar del estudiante, ayudándole a adaptarse más rápidamente, evitar malentendidos, sentirse más seguro en la vida cotidiana y aprovechar al máximo las oportunidades académicas, culturales y de desarrollo personal que ofrece su experiencia internacional.

---

### 5. Información del estudiante

#### Para Agentes

Compartir lo antes posible con la escuela la información personal esencial de los estudiantes, como número de pasaporte o documento de identidad, datos de contacto (teléfono móvil y correo electrónico), consentimientos parentales, discapacidades o condiciones médicas, medicamentos prescritos (con copia de las recetas) y detalles de la póliza de seguro de viaje. Los formularios también deben permitir a los estudiantes especificar su género y nombre preferido.

#### Para Escuelas

Informar a los agentes de toda la información necesaria para completar la solicitud y el expediente del estudiante.

Esta información permite a escuelas y agentes comunicarse con rapidez, ofrecer apoyo personalizado, garantizar la seguridad y cumplir con los requisitos legales durante la estancia en el extranjero.

---

### 6. Contactos de emergencia

#### Para Escuelas

Proporcionar a los agentes números de teléfono de emergencia disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, de la escuela y, cuando sea posible, de la empresa de traslados. Estos números deben figurar en toda la documentación relevante.

#### Para Agentes

Facilitar al estudiante los números de emergencia 24/7 de la escuela y de la empresa de traslados —si se ha contratado el servicio— junto con el número de emergencia de la agencia. Los números de emergencia del agente deben figurar en todos los documentos relevantes. Informar a la escuela lo antes posible sobre retrasos o cancelaciones de vuelos.

Esto garantiza la seguridad del estudiante y una respuesta rápida en caso de emergencia, generando confianza y tranquilidad.

---

## 7. Transporte desde y hacia el aeropuerto

### Para Escuelas

Organizar traslados desde y hacia el aeropuerto cuando sea necesario. Recomendado para estudiantes menores de edad. Proporcionar a agentes y estudiantes el número de teléfono móvil del conductor y de la empresa de transporte cuando sea posible. Facilitar instrucciones sobre cómo llegar al alojamiento o a la escuela si el estudiante no contrata el traslado.

Esto facilita la logística de llegada y salida, reduciendo el estrés y mejorando la experiencia general.

---

## 8. Seguro de viaje

### Para Agentes

Aconsejar a los estudiantes contratar un seguro de viaje, animándolos a elegir una póliza que cubra gastos de cancelación, y proporcionar a la escuela los datos de la póliza y su número lo antes posible.

Esto protege a los estudiantes tanto financiera como médicamente ante imprevistos en el extranjero.

---

## 9. Seguimiento de la satisfacción

### Para Agentes

Comprobar que el estudiante esté satisfecho con el curso y el alojamiento durante la primera semana y, posteriormente, al menos una vez al mes y al finalizar el curso. Informar rápidamente a la escuela de cualquier problema.

### Para Escuelas

Informar a las agencias si un estudiante no asiste el primer día o si surgen problemas importantes. Las escuelas pueden enviar, si es necesario, una breve actualización mensual a la agencia.

Esto permite abordar los problemas de forma temprana, mejorando el bienestar del estudiante y evitando insatisfacción.

---

## 10. Progreso académico

### Para Escuelas

Supervisar el progreso semanal en clase y ubicar a los estudiantes en el nivel adecuado cuando sea necesario.

Esto garantiza el desarrollo académico y un nivel de exigencia adecuado para optimizar el aprendizaje.

---

## 11. Cualificación del profesorado

### Para Escuelas

Es fundamental contratar profesores acreditados y cualificados, aunque los requisitos pueden variar según el país. Las escuelas deben alinearse con la normativa nacional y los estándares reconocidos del sector para mantener la flexibilidad sin comprometer la calidad.

Las instituciones con sello de calidad también deben garantizar que los profesores cuenten con la cualificación adecuada.

Esto mantiene altos estándares de enseñanza y asegura una educación de calidad constante.

---

## 12. Alojamiento

### Para Agentes

Ayudar a los estudiantes a elegir el alojamiento que mejor se adapte a sus necesidades, ya sea en familias anfitrionas (con verificación policial para menores), residencias, pisos compartidos o privados, etc.

### Para Escuelas

Seleccionar opciones de alojamiento de buena calidad, como familias anfitrionas (con verificación policial para menores), residencias, pisos compartidos o privados, y asistir a los estudiantes en caso de problemas objetivos relacionados con el alojamiento.

Esto garantiza entornos seguros y confortables, esenciales para el bienestar del estudiante.

---

## 13. Actividades extraescolares

### Para Agentes y Escuelas

Reconocer que las actividades organizadas fuera del horario lectivo forman parte integral de la experiencia de aprendizaje.

Esto favorece la práctica del idioma y la inmersión cultural fuera del aula, mejorando la experiencia global.

---

## 14. **Control de calidad**

### Para Agentes y Escuelas

Enviar un cuestionario de satisfacción al finalizar el curso y compartir las respuestas relevantes con la escuela o el agente asociado.

### Para Escuelas

Disponer de un procedimiento de reclamaciones y, cuando sea obligatorio en el país donde se ubica la escuela, contar con un mediador.

Esto permite recopilar información valiosa para la mejora continua, medir la satisfacción del estudiante y ayudar a aquellos que enfrenten dificultades.