

# Lineamientos

## 1. Acuerdo escrito

Para Agentes y Escuelas

Trabaje con sus socios sobre la base de un acuerdo escrito.

**Esto ayuda a aclarar el entendimiento mutuo, la protección y la responsabilidad en el mantenimiento de servicios de calidad.**

## 2. Selección de socios

Para Agentes y Escuelas

Elija socios después de reunirse con una persona clave en la toma de decisiones (en persona u online); el socio debe ser fiable y estar acreditado o afiliado a instituciones o autoridades relevantes, a fin de garantizar credibilidad y claridad en diferentes mercados.

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

**Esto genera confianza y confirma la fiabilidad, evitando malentendidos y asociaciones de poca calidad.**

## 3. Necesidades del estudiante

Para Agentes

Elegir la escuela adecuada basándose en 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 diversidad de nacionalidades, la edad promedio 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 la selección de curso más adecuada.**

#### **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, cómo comportarse mientras viven en el alojamiento elegido, y ofrecer apoyo emocional o derivarlos a servicios de apoyo si el estudiante se sintiera 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 indicaciones claras sobre cómo comportarse de forma respetuosa en una nueva cultura y cómo comportarse en el alojamiento elegido.

Las escuelas también deben ofrecer y mantener servicios de bienestar y de asesoramiento accesibles para los estudiantes que necesiten apoyo emocional o social adicional.

**Esta preparación conjunta 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 obtener el máximo beneficio de las oportunidades académicas, culturales y de crecimiento 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 como número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico, consentimientos parentales, discapacidades, necesidades especiales o condiciones médicas, medicamentos recetados (con copias de las recetas) y detalles de la póliza de seguro de viaje.

Los formularios también deben permitir que los estudiantes indiquen su género y el nombre con el que prefieren ser tratados.

##### Para Escuelas

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

**Esta información permite a las escuelas y a los agentes comunicarse con rapidez, proporcionar apoyo personalizado, mantener la seguridad y cumplir los requisitos legales mientras el estudiante está en el extranjero.**

## **6. Contactos de emergencia**

### Para Escuelas

Facilitar a los agentes los números de teléfono de emergencia 24/7 de la escuela y, cuando sea posible, de la empresa de traslados.

Los números de contacto de emergencia de la escuela deben aparecer en todos los documentos pertinentes.

### Para Agentes

Proveer al estudiante los números de teléfono 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 24/7 de la agencia.

Los números de contacto de emergencia de la agencia deben figurar en todos los documentos pertinentes.

Informar a la escuela lo antes posible de cualquier retraso o cancelación de vuelos.

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

## **7. Transporte desde y hacia el aeropuerto**

### Para Escuelas

Organizar traslados desde y hacia el aeropuerto si se solicita.

Se recomienda especialmente para estudiantes menores de edad.

Facilitar a los agentes y a los estudiantes el número de teléfono móvil del conductor y de la empresa de transporte, cuando sea posible.

Proporcionar indicaciones sobre cómo llegar al alojamiento o a la escuela si el estudiante no contrata el servicio de traslado.

**Esto facilita la logística de llegada y salida del estudiante, reduce el estrés y mejora la experiencia general.**

## **8. Seguro de viaje**

### Para Agentes

Aconsejar a los estudiantes que contraten un seguro de viaje, animándoles a elegir una póliza que cubra las tasas de cancelación, y facilitar a la escuela la póliza de seguro y el número correspondiente lo antes posible.

**Esto protege a los estudiantes económica y médicamente en caso de acontecimientos imprevistos en el extranjero.**

## **9. Verificación de 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 final del curso.

Informar de cualquier problema a la escuela de forma rápida.

### Para Escuelas

Las escuelas deben informar a las agencias si un estudiante no se presenta en la escuela el primer día o si surgen problemas significativos.

Las escuelas pueden enviar una breve actualización mensual a la agencia, si fuera necesario.

**Esto aborda los problemas de forma proactiva desde el principio, mejora el bienestar del estudiante y evita la insatisfacción.**

## **10. Progreso académico**

### Para Escuelas

Supervisar semanalmente el progreso en clase y re ubicar a los estudiantes a niveles apropiados según sea necesario.

**Esto garantiza el desarrollo académico y establece desafíos adecuados para optimizar el aprendizaje.**

## **11. Cuerpo docente idóneo y calificado**

### Para Escuelas

Es esencial contratar profesores idóneos acreditados, aunque los requisitos de certificación pueden variar de un país a otro.

Las escuelas deben ajustarse a la normativa nacional y a las normas reconocidas del sector para mantener la flexibilidad, sin dejar de cumplir las expectativas de calidad.

Las instituciones que cuentan con un sello de calidad también deben garantizar que el cuerpo de profesores tenga las credenciales adecuadas.

**Esto mantiene altos estándares de enseñanza y respalda la prestación constante de una educación de calidad.**

## **12. Alojamiento**

### Para Agentes

Ayudar a los estudiantes a elegir el alojamiento que mejor se adapte a sus necesidades, entre opciones como familias anfitrionas (con comprobación policial para menores), residencias, apartamentos compartidos/privados, etc.

### Para Escuelas

Seleccionar opciones de alojamiento de buena calidad, como familias anfitrionas (con certificación policial para menores), residencias, apartamentos compartidos/privados, etc., y ayudar a los estudiantes en caso de problemas objetivos relacionados con el alojamiento.

**Esto proporciona entornos de vida seguros y cómodos, que son esenciales para el bienestar del estudiante.**

## **13. Actividades extraescolares**

### Para Agentes y Escuelas

Reconocer que las actividades extraescolares bien organizadas son una parte integral de la experiencia de aprendizaje.

**Esto favorece la práctica del idioma y la inmersión cultural fuera del aula, enriqueciendo la experiencia general.**

## **14. Control de calidad**

### Para Agentes y Escuelas

Enviar una encuesta de satisfacción al final del curso y compartir las respuestas relevantes entre ambas partes.

### Para Escuelas

Contar con un procedimiento y libro de quejas y también con una figura mediadora, en el país donde se encuentra la escuela.

**Esto recopila comentarios valiosos y recaba información valiosa para la mejora continua y la medición de la satisfacción del estudiante, y ayuda a los estudiantes que se encuentren en dificultades.**