

CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN
NORMAaseproce

Auditada por



Lloyd's Register
LRQA

aseproce
Asociación Española
de Promotores de Cursos
en el Extranjero

NORMA DE CALIDAD

CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN
NORMAaseproce
Auditada por



Lloyd's Register
LRQA

ASEPROCE garantiza la máxima tranquilidad y seguridad en sus programas de idiomas gracias a su propio sello de calidad.

¿QUÉ ES EL SELLO ASEPROCE?

El sello de calidad Norma ASEPROCE, auditado externamente por la prestigiosa consultora **Lloyd's Register**, certifica que los cursos y programas en el extranjero que ofrecen sus miembros, **son seguros, legales y respetan la normativa vigente.**

Las empresas miembros de ASEPROCE cumplen con una serie de requisitos imprescindibles que permiten certificar que están en disposición de ofrecer **todas las garantías** exigibles en los programas de idiomas en el extranjero, respetando la **legalidad** y ofertando **seguridad** y solvencia en su gestión.

¿POR QUÉ EXIGIR UN SELLO DE CALIDAD?

Debido a la especial sensibilidad de este campo, es indispensable ofrecer un **servicio transparente** para mayor tranquilidad de padres y alumnos.

El sello Aseproce garantiza la mayor calidad y seguridad posibles, garantizando el resultado contratado.

Solicita, siempre este sello de calidad cuando contrates cursos en el extranjero. Evitarás sorpresas desagradables y tendrás la seguridad de obtener el resultado deseado con la tranquilidad y calidad que garantizan los profesionales de ASEPROCE y sus asociados.

¿EN QUÉ CONSISTE LA NORMA ASEPROCE?

La **NORMA ASEPROCE** es una **garantía de calidad** de las empresas Promotoras de Cursos de Idiomas en el Extranjero.

Define los requisitos exigibles a los promotores de cursos de idiomas y los niveles de calidad de todos los servicios relacionados.

Ello implica:

- Empresas que **CUMPLEN LA LEGISLACIÓN** y garantizan la seguridad y calidad del servicio.
- Información **CLARA Y VERAZ** sobre las características de cada curso puesta a la disposición de los clientes.
- Gestionar la estancia en el extranjero del estudiante de forma **EFICAZ**, mediante la firma de contratos claros y por escrito con las instituciones educativas.
- Ofrecer una completa asistencia **PERSONALIZADA** y un apoyo permanente a lo largo de la estancia del estudiante.
- **COMPETENCIA** verificada de los monitores que acompañan a los estudiantes, siendo aptos para realizar un seguimiento oportuno durante la estancia de los estudiantes en el extranjero, informando debidamente a los familiares y a la organización de la situación del alumno.
- Análisis exhaustivo de la opinión de los clientes para verificar la **CALIDAD** del servicio.



¿QUÉ ASPECTOS SE VAN AUDITAR?

1. Se revisa el cumplimiento legal de la empresa:

- Oficina física
- Dado de alta en los IAE :
933.2 (promotor cursos en el extranjero)
755.2 (agencia de viajes)
- Personal contratado
- Corriente del pago en la Agencia tributaria
Impuesto de Sociedades
IVA
- Póliza seguro responsabilidad civil de la actividad
- Póliza del seguro multiriesgo de las instalaciones
- Certificado de inscripción de ficheros ante la APD

2. Información CLARA Y VERAZ a disposición del público: condiciones generales, folletos y páginas webs.

- Indicación de las fechas del viaje, destino, transporte
- Indicación del precio, costes adicionales, tipo de cambio aplicado.
- Calendario de pagos y condiciones de cancelación para ambas partes.
- Requisitos generales sobre pasaporte y visados.
- Especificaciones del curso, número de horas o lecciones, características del alojamiento.
- Relación orientativa de la actividades extracurriculares.
- Número de participantes requeridos para llevar a cabo el curso
- Información si el menor viaja acompañado y en que condiciones.

3. Información específica para el alumno: solicitudes de inscripción, dossier del alumno.

- Formularios de inscripción cumplimentados con las firmas del participante o de su representante legal en caso de un menor:
Datos del estudiante, datos médicos de interés, datos del programa y precio del curso.

4. Información entregada al alumno previamente a su partida:

- Datos del personal de contacto en la empresa y su representante en destino, detalles del punto de salida, puntos de encuentro, horarios de viaje, compañía de transporte y detalles del traslado en el país de origen.
- Información sobre los horarios de clases y actividades
- Datos del alojamiento
- Teléfono de emergencia en español durante 24 horas
- Guía del participante
- Información sobre los seguros disponibles

5. Disposición de un contrato, folleto, manual de agente o certificado que acredite:

- Cualificación del profesorado
- Procedimiento de niveles
- Planificación de las lecciones
- Supervisión del alojamiento

6. Gestión de monitores, se valorará su competencia y el control que ejerce sobre la actividad in situ:

- Obligatoriedad de Contratación
- Nivel de inglés
- Experiencia
- Edad mínima 21 años
- Exigencia certificado de penales
- Memoria informativa del programa. Incidencias y valoración del curso, el alojamiento, actividades y organización.

7. Evaluación de satisfacción del cliente.

Disposición de encuestas realizadas por los alumnos y los padres valorando aspecto del curso, alojamiento, actividades, del programa en general y del organizador, realizando un posterior análisis de los resultados.

