

VI.- Compromisos de calidad

Información:

Salminter se compromete a facilitar la información de todo aquello relacionado con la Escuela el mismo día de llegar la solicitud o como máximo al día siguiente.

Las respuestas se harán llegar por el mismo medio en que hayan sido solicitadas, o por el que pida el solicitante. (Correo ordinario, correo electrónico, teléfono).

La página Web se actualizará una vez al año en el apartado de programación y precios. Las actividades mensuales se revisarán todos los meses.

Confirmación:

La confirmación en el curso la recibirá el estudiante en un plazo de tres días. Junto a la confirmación en el curso se la hará llegar la dirección del alojamiento que haya solicitado y el Manual del estudiante

Certificados:

El alumnos recibirán el certificado correspondiente a los cursos que hayan realizado en él figurará el nivel cursado y el obtenido, número de unidades lectivas y calificación. Para ello es preciso que lo solicite con dos días de antelación a la finalización del curso y tendrá que abonar el coste establecido. (ver folleto o página web)

Otros:

Cuando un Centro solicite presupuesto para que los alumnos realicen cursos fuera de lo ofertado en el folleto, la Escuela se compromete a remitirlo en un plazo máximo de cinco días. (Tiempo mínimo necesario para recibir de las empresas colaboradoras los importes de los servicios que nos hayan solicitado: autobuses, clases de baile, actividades deportivas, etc.)

Información General

Un principio SALMÍNTER es ofrecer información de manera clara y transparente y desde 2004 (año en que el centro entró en la Red de Centros Acreditados del Instituto Cervantes) se somete a las normas de calidad propuestas por el Instituto Cervantes

S A L M Í N T E R

Razón social: **Salminter de Salamanca S.L.**

NIF: **B37459054**

Dirección Postal:

C/ Toro, 25-1º

37002 – Salamanca

España

Teléfono: **923 211 808**

Teléfono de urgencias: **645 119 892**

Página de Internet: **www.salminter.com**

Correo electrónico: **info@salminter.com**

Horarios de secretaría:

Acceso y transporte

La Escuela se encuentra ubicada en una zona peatonal a escasos cien metros de la Plaza Mayor y no se puede acceder con vehículos a la calle en la que se encuentra.

Las paradas de autobús más cercanas se encuentran a cincuenta metros en la Plaza del Mercado (líneas 1, 2, 3 y 6).

Los taxis sí tienen el acceso permitido a la zona peatonal.



CARTA DE SERVICIOS

**LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA
CARTA DE SERVICIOS ES LA
DIRECCIÓN DE LA ESCUELA**



I.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES (LA INSTITUCIÓN)

La Escuela Salmantina de Estudios Internacionales “**SALMÍNTER**” es un centro privado dedicado exclusivamente a la enseñanza del español como lengua extranjera y de la cultura española. Con su sede central y única en Salamanca.



Los Cursos que se imparten van encaminados al aprendizaje y al perfeccionamiento de la Lengua Española, desde su inicio hasta los niveles más altos de perfeccionamiento de nuestra lengua, capacitando al estudiante para obtener los diplomas oficiales que expide el Instituto Cervantes u otras instituciones como Cámaras de Comercio, etc.

Asimismo acercamos al estudiante los detalles de la vida ciudadana facilitándole desde el alojamiento en la ciudad, a todo tipo de información sobre actividades culturales, deportivas, de ocio, que sirvan para su integración y ampliación del conocimiento que pueda tener de la vida española.

SALMÍNTER se fundó en el año 1986. Hasta el año 2006 funcionó como Comunidad de Bienes y actualmente es una Sociedad Limitada integrada por tres socios: Jorge Alonso Moro, Angelines Herrero Redondo y Luís Leopoldo Viña Francia, que

II.- RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR SALMÍNTER

ejercen como Directores y Profesores del Centro.

Relacionados con la función principal:

- Información de los cursos y servicios complementarios que se ofrecen.
- Respuesta a las consultas realizadas por correo postal, teléfono y correo electrónico.
- Información de todas las actividades culturales y de ocio que se realizan en la ciudad.
- Realización de los cursos que figuran en la publicidad del Centro.
- Expedición de los certificados correspondientes a los cursos programados.
- Envío de presupuestos siempre que los cursos solicitados no se adecúen al programa ofrecido en la web y el catálogo en papel
- Tutoría en horas no lectivas.

Otros Servicios:

- Facilitar alojamiento siempre que se requiera.
- Ofrecer todas las actividades complementarias que figuran en la publicidad del Centro: excursiones los fines de semana, asistencia a eventos culturales, etc.
- Biblioteca, fonoteca y videoteca a



III.- Derechos del estudiante

disposición del estudiante.

- Aula informática y Wifi gratuito en toda la escuela.
- A que los cursos impartidos se adecúen a la inscripción que ha realizado y al resultado de la prueba de clasificación que se efectúa el primer día del curso según las condiciones y posibilidades que se establecen en el Manual del estudiante.
- A que se cumpla el calendario según lo

IV.- Participación del estudiante

- Formulación de quejas y sugerencias de acuerdo con lo previsto en esta hoja de servicios y las exigencias legislativas.
- Cumplimentar los formularios correspondientes a la inscripción en los cursos, encuestas, etc.

V.- Quejas y sugerencias

- Los estudiantes podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los cursos y el resto de los servicios que ofrece la escuela en los lugares y formas que se señalan a continuación:
- El buzón de sugerencias se encuentra en la entrada de la Escuela.
- Las hojas de reclamación se pueden solicitar en la Secretaría del Centro.
- Mediante llamada telefónica, correo postal o correo electrónico.