Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

Documentación para centros candidatos

Proceso de acreditación
Información general

V 20.1

Sistema de Acreditación de Centros

Dirección Académica
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid
Tel.: +34 91 436 77 06
centros.acreditados@cervantes.es
https://acreditacion.cervantes.es

Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

Proceso de acreditación
Información general

Objeto y contenido

Este documento contiene la descripción del proceso de acreditación de centros de enseñanza de español como lengua extranjera (ELE, en adelante), en el marco regulador del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes (en adelante, SACIC).

El Instituto Cervantes es el propietario del SACIC y es el responsable del proceso de acreditación de los centros solicitantes. El proceso de evaluación que requiere esta acreditación puede ser realizado por la entidad evaluadora del Instituto Cervantes o por otra de las entidades evaluadoras reconocidas por el Instituto. Las entidades evaluadoras son instituciones que tienen capacidad para comprobar los requisitos y los criterios exigidos a los centros de ELE y cuentan con experiencia en la administración y gestión de actividades relacionadas con la enseñanza del español.

Este documento presenta una descripción exhaustiva de las distintas fases del proceso de acreditación. Recoge, asimismo, información de las diferentes actividades que implica la evaluación y la emisión de un *Dictamen técnico-académico* y detalla la responsabilidad de los agentes implicados en cada una de ellas.

Destinatarios

Este documento va dirigido a los centros que se plantean obtener una acreditación SACIC con el fin de que puedan disponer de información detallada sobre el procedimiento general de acreditación y de evaluación.

Confidencialidad

Tanto el esquema de acreditación como la metodología de evaluación y los instrumentos de evaluación facilitados por el Instituto Cervantes para la acreditación de centros de ELE en el marco del SACIC son propiedad exclusiva del Instituto Cervantes.

Los destinatarios de este documento se comprometen a no utilizar ni la metodología de evaluación, ni los instrumentos facilitados, para otro fin que no sea el de familiarizarse con el esquema de acreditación y el proceso del SACIC.

Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

Proceso de acreditación
Información general

Índice

Capítulo 1
1.1. El concepto de calidad en la enseñanza 7
1.2. La promoción de la calidad en la enseñanza de idiomas 9

Capítulo 2
2.1. Descripción del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes 11
2.1.1. Marco general 11
2.1.2. Características generales de la acreditación y el reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» 12

2.2. Procedimiento general de acreditación 15
2.2.1. Acreditación inicial 15
2.2.2. Prórroga de la acreditación 17
2.2.3. Compromisos entre el Instituto Cervantes y el centro acreditado durante la vigencia de la acreditación 18
2.2.4. Extinción de la acreditación 19

Capítulo 3
3.1. Relación de requisitos mínimos, criterios de evaluación y requisitos jurídicos que establece el SACIC para los centros acreditados 21

3.2. Modelos de evaluación del SACIC 28
3.2.1. Evaluación Modelo 1 28
3.2.2. Evaluación Modelo 2 28

3.3. Sistema de evaluación del SACIC 29
3.3.1. Referencial del SACIC 29
3.3.2. Sistema de puntuación 34

3.4. Descripción del procedimiento de evaluación para los expedientes de inicio de acreditación 36

3.5. Principios éticos en el proceso de evaluación 39

Anejos
Anejo 1. Requisitos mínimos 43
Anejo 2. Criterios y descriptores del Referencial SACIC 45
Anejo 3. Requisitos jurídicos 63
Anejo 4. Evidencias para la evaluación: Documentación 1 y Documentación 2 65
Anejo 5. Resumen del contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros acreditados 69
Anejo 6. Tarifas de la acreditación 71
Anejo 7. Relación de entidades evaluadoras 73

Apéndices
Apéndice 1. Glosario 75
Apéndice 2. Preguntas y respuestas frecuentes 77
Apéndice 3. Bibliografía básica de referencia 81

Capítulo 1

1.1. El concepto de calidad en la enseñanza

El concepto de «calidad» se ha convertido en habitual en el ámbito de la enseñanza en general y, desde la última década, también en el de la enseñanza de idiomas. Ahora bien, para abordar una aproximación a la calidad en el ámbito de los servicios de enseñanza de español se requiere de una contextualización previa y es importante atender a la evolución histórica del concepto.

La calidad es un concepto multidimensional y complejo para el que existen múltiples enfoques que resultan complementarios. La calidad puede entenderse como algo que se puede observar, medir, controlar, inspeccionar, administrar, asegurar, alcanzar, mejorar y perder. En términos generales, «calidad»significa reducir la variabilidad, estandarizar, generar confianza, garantizar la ausencia de errores («cerodefectos») y la coherencia con las especificaciones. Podría decirse que la calidad se resume en la máximade «hacer las cosas bien», que se trata de una noción que ha venido regulando las relaciones socioeconómicas y que, en las últimas décadas, ha incidido notablemente en el desarrollo de las organizaciones.

La evolución del concepto en el ámbito de las organizaciones, en general, se ha materializado en distintos sentidos de «calidad» que se han ido sucediendo y entre los que se pueden identificar cuatro fundamentales:

1. Calidad vinculada a la noción de inspección.
2. Calidad vinculada a la noción de control.
3. Calidad vinculada a la noción de aseguramiento de la calidad y a la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad.
4. Calidad vinculada a la noción de excelencia y a la mejora continua.

En la actualidad, la noción de calidad incide en los logros de una organización en relación con la satisfacción de necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, incluida la sociedad en su conjunto. La calidad se entiende hoy como un elemento decisivo para la consecución del éxito sostenido de cualquier proyecto empresarial o institucional y de cualquier organización.

En educación, la calidad debe ser entendida, de igual manera que en el resto de los ámbitos, como un concepto multidimensional que requiere del análisis de distintos componentes. Para las entidades y organizaciones dedicadas a los servicios de enseñanza de ELE, ese análisis puede realizarse a partir de la determinación de los factores de calidad que se han identificado en el contexto de la educación superior:[1]

1. **Calidad como excelencia de la organización.** Una institución educativa que se considere de «calidad» debe distinguirse por sus características específicas (profesores, instalaciones, historia, reconocimiento, etc.). En este sentido, la calidad se vincula a la reputación de la institución educativa.

2. **Calidad como contenido del programa formativo.** Esta noción de la calidad insiste en la consideración de lo que es propio de un programa de formación (currículo, programa de cursos, sistema de enseñanza, perfil del profesorado, etc.).

3. **Calidad como conjunto de regulaciones a las que debe ajustarse el centro educativo.** Esta noción se relaciona con el cumplimiento de normativas legales que determinan los requisitos iniciales para la constitución de un centro y por el cumplimiento de condiciones para la autorización de sus programas formativos.

4. **Calidad como conformidad con estándares de contenido académico.** En este sentido, la calidad se entiende como adecuación a los estándares de contenido que establece la comunidad académica y la especialidad.

5. **Calidad como adecuación al cumplimiento de objetivos estratégicos de la organización.** Esta noción de la calidad está relacionada con la eficacia de una institución u organización educativa para cumplir sus objetivos estratégicos o institucionales.

1 Adaptado de P. ARRANZ VAL (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. Burgos: Universidad de Burgos (tesis doctoral).

6. **Calidad como disponibilidad de recursos de la organización para el desarrollo de su proyecto formativo.** Este enfoque insiste en la disponibilidad de recursos (recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructuras), pero especialmente en el uso que se hace de ellos.

7. **Calidad como valor añadido en términos de resultados de aprendizaje.** Esta concepción dirige su atención a la contribución de la institución educativa a los resultados de aprendizaje de sus alumnos y a su formación integral.

8. **Calidad como satisfacción de usuarios de la organización.** Esta noción de calidad implica el análisis del modo en que el centro o la institución satisfacen las necesidades y expectativas de todos sus usuarios (alumnos, comunidad académica, padres o tutores, empresas y empleadores, y la sociedad engeneral).

9. **Calidad como capacidad de transformación y cambio de la organización.** Este concepto pone el énfasis en la capacidad de la institución para responder a las nuevas demandas de la sociedad, en su capacidad para gestionar el cambio, poner en marcha procesos de mejora y apostar por la innovación educativa.

1.2. La promoción de la calidad en la enseñanza de idiomas

Los escenarios futuros de las organizaciones dedicadas a la enseñanza de lenguas extranjeras y de segundas lenguas convergen necesariamente en políticas de promoción de la calidad que ayuden a las organizaciones implicadas a ofrecer servicios innovadores y excelentes para la formación lingüística y cultural, capaces de responder a las expectativas y necesidades cambiantes de los ciudadanos en relación con el aprendizaje y uso de lenguas.

En el caso de las instituciones y organizaciones dedicadas a la enseñanza de idiomas, esta necesidad de promoción de la calidad implica el impulso decidido de líneas de actuación que lleven a los centros dedicados a la enseñanza de idiomas a compartir unos principios comunes de actuación. Estas bases comunes de actuación serán las que garanticen una formación lingüística y cultural innovadora y de calidad y las que faciliten el reconocimiento mutuo de los recorridos de formación lingüística realizados en distintos centros, la movilidad de los estudiantes y la configuración de itinerarios formativos flexibles que los ciudadanos puedan trazar a lo largo de toda su vida, en función de sus necesidades de aprendizaje y de uso de lenguas. Se trata, en definitiva, de dotar a las instituciones y organizaciones dedicadas a la enseñanza de idiomas de marcos de gestión empresarial y organizativa que permitan alinear los programas de idiomas que desarrollan a las bases comunes (en el caso de Europa, promovidas desde el *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación*).

Este creciente interés por la calidad en las organizaciones educativas puede entenderse como una consecuencia en el ámbito de la enseñanza y aprendizaje de lenguas de lo acontecido en la educación superior en Europa. El proceso de convergencia europea y la configuración de un Espacio Europeo de Educación Superior generaron la necesidad de garantizar la calidad de las titulaciones académicas, reguladas en los distintos ámbitos nacionales, como herramienta para dar respuesta al principio de igualdad de los ciudadanos europeos para trabajar y residir en cualquiera de los estados miembros. A finales de los años noventa aparecieron las primeras recomendaciones del Consejo de Europa sobre cooperación europea para la garantía de la calidad en la enseñanza superior y con ellas surgía la necesidad de dotar a la enseñanza superior de sistemas transparentes de evaluación de la calidad. Desde entonces, y con la experiencia acumulada durante más de una década en distintos proyectos e iniciativas, la universidad europea cuenta con procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza superior a través de las fórmulas de la homologación, la evaluación y la acreditación de sus enseñanzas y titulaciones.

Por otra parte, el interés por la calidad en materia de gestión empresarial es resultado de la eclosión que, en las últimas décadas, ha tenido la gestión de la calidad en el ámbito de las organizaciones en general y que ha dado lugar al desarrollo de sistemas y normas internacionales de organización (ISO 9001: 2015 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos,* entre otras) y premios de calidad (entre los que se puede citar, el premio europeo EFQM o el Premio Malcolm Baldrige), que se han hecho hueco en el mundo empresarial como elementos clave para la mejora de la eficacia y eficiencia de las organizaciones; la optimización de sus procesos, recursos y resultados; la apuesta por la innovación; la mejora de la satisfacción de sus usuarios; el compromiso con las personas que forman parte de la organización y con la sociedad; y, en definitiva, la apuesta por un éxito sostenido y mantenido en el tiempo del proyecto desarrollado por la organización y de la organización misma.

En el caso de la enseñanza de lenguas extranjeras y de segundas lenguas, la promoción y la apuesta por una enseñanza de calidad responde también, por tanto, a un intento del desarrollo de las propias organizaciones involucradas en la provisión a la sociedad de servicios de enseñanza de idiomas. Para muchas de ellas, la calidad se ha convertido en una herramienta que facilita la mejora de la competitividad de su oferta formativa y su posicionamiento internacional, así como una de las vías para la consolidación e incluso la sostenibilidad de su proyecto de enseñanza y de formación.

Entre las políticas de fomento, impulso y promoción de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa, cabe destacar el papel realizado por distintas instituciones, entre otras, la División de Política Lingüística del Consejo de Europa y el Centro Europeo de Lenguas Modernas de Graz (*European Centre for Modern Languages*, ECML, en adelante), que nació con vocación de impulsar y dinamizar en Europa la excelencia y la innovación en la enseñanza y el aprendizaje de idiomas. Desde estas instituciones se han puesto en marcha distintos proyectos que han aportado marcos y referentes de contenido a la comunidad académica dedicada a la enseñanza y el aprendizaje de idiomas. En este sentido, mención específica merecen los proyectos y trabajos impulsados en el ECML, que han contribuido a difundir los resultados de proyectos desarrollados con el objetivo de proporcionar herramientas para el aseguramiento de la calidad, la mejora de la gestión y la planificación y la autoevaluación de programas de enseñanza de idiomas. A través de los

trabajos *A Guide to Project Management, Quality Assurance and Self-Assessment for Schools and Teachers* y *QualiTraining*, el ECML ha querido promocionar la cultura de gestión de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa, fomentando la colaboración entre instituciones y organismos nacionales, y ha pretendido sentar las bases para la creación, a más largo plazo, de una red de redes de instituciones y organizaciones dedicadas a la evaluación de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa.

En consonancia con ese manifiesto interés por la mejora de calidad en la enseñanza de idiomas desde la perspectiva de las organizaciones implicadas en su provisión, cabe destacar otros dos hitos producidos en los últimos años y que se refieren a la publicación de las primeras normas específicas de calidad relacionadas con los servicios de enseñanza de idiomas:

1. En 2005 se publicó la norma europea de servicio EN 14804: 2005 (se convirtió en norma UNE en 2006 con su versión en español UNE-EN 14804: 2006 *Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas. Requisitos*), en la que se especifican los requisitos exigibles a los proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas y en la que se determinan los niveles de calidad del servicio de enseñanza de idiomas en el extranjero, en su modalidad presencial, y de cualquiera de los servicios relacionados (alojamiento, actividades extracurriculares y organización del viaje) que pueden formar parte de un programa de estudio de idiomas.

2. En 2010 apareció otra norma de servicio, en este caso internacional: la norma ISO 29.990: 2010-2012 *Learning services for non-formal education and training,* a través de la que se pretendía proporcionar un modelo general para la práctica profesional de calidad de los proveedores de aquellos servicios de aprendizaje que se desarrollan al margen de los currículos de las titulaciones oficiales. Esta norma ha dado lugar a la publicación de la norma ISO 29.991: 2016-07, específica para centros que se dedican a la enseñanza de idiomas: *Language Learning services outside formal education. Requirements*. Dado que esta norma se refiere a la competencia de los proveedores de servicios lingüísticos que se desarrollan al margen de los currículos de las titulaciones oficiales, tiene por objeto ayudar a las organizaciones y a los individuos a seleccionar proveedores de servicios lingüísticos que reúnan sus requisitos y respondan a sus expectativas.

En este contexto y como compromiso institucional en la promoción universal de la calidad en la enseñanza de español, el Instituto Cervantes creó en 2001 el SACIC. Tras más de veinte años de experiencia en la evaluación de organizaciones dedicadas a la enseñanza de español y en la promoción de la mejora y la innovación de su enseñanza, el SACIC se presenta a los centros docentes que ofrecen servicios de enseñanza de ELE y de difusión de la cultura del español como una herramienta clave para garantizar su compromiso con la mejora de su actividad.

Capítulo 2

2.1. Descripción del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

2.1.1. Marco general

Uno de los fines encomendados al Instituto Cervantes es la promoción universal de la enseñanza, el estudio y uso del español, y el fomento de cuantas medidas y acciones contribuyan a la difusión y la mejora de la calidad de estas actividades (artículo 3.1.a de la Ley 7/1991, de 21 de marzo, por la que se crea esta institución).

En un momento en el que se está produciendo una extraordinaria expansión en el mundo del uso del español, el Instituto Cervantes ha emprendido una serie de medidas, tanto para promover su enseñanza y atender la demanda creciente de estudios de español con garantías de buenas prácticas y eficacia, como para difundir la cultura en español.

Una de estas medidas es la creación del SACIC, la única acreditación de centros de enseñanza de ELE de ámbito internacional, que se dirige a centros públicos y privados, tanto de España como de fuera de España, que deseen obtener el reconocimiento como centros acreditados por el Instituto Cervantes y compartir la labor de promoción y difusión de la enseñanza del español en el mundo.

Son objetivos del SACIC:

1. Promover una enseñanza de español asociada a buenas prácticas entre aquellos centros que tengan entre sus actividades la enseñanza de ELE, ya sea con carácter único, prioritario o complementario.

2. Avanzar en el desarrollo de un sistema de enseñanza de español homogéneo en estándares para los servicios académicos y otros servicios propios de un centro de enseñanza de ELE, promoviendo, por ejemplo, el establecimiento de equivalencias entre los niveles de enseñanza del currículo de los centros acreditados y los niveles de referencia del español recogidos en la obra *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español* (2006).

3. Informar a los estudiantes de español y a la comunidad internacional de las características de la oferta académica y de los servicios que ofrecen los centros acreditados por el Instituto Cervantes y desu compromiso con la mejora de su actividad.

El SACIC, a través de su Referencial, describe el conjunto de descriptores que el Instituto Cervantes asocia a buenas prácticas en el desarrollo y la gestión de los servicios de aprendizaje y complementarios de un centro de ELE y establece el procedimiento para poder obtener la acreditación del Instituto Cervantes. Proporciona, asimismo, una base común homogénea, transparente y fiable, para evaluar las diferentes ofertas educativas en el campo de la enseñanza de ELE, tanto en España como en el resto del mundo.

El SACIC parte del cumplimiento de la legalidad vigente y comprende la descripción de cinco ámbitos del desarrollo del proyecto de un centro de ELE: organización y funcionamiento del centro, con atención especial a los equipos y personas que lo conforman, servicios de enseñanza-aprendizaje, servicios complementarios a la enseñanza, instalaciones y recursos, e información y difusión del centro y sus servicios. El hecho de dar un reconocimiento formal a cada uno de los ámbitos descritos que inciden en el desarrollo de la actividad de un centro de ELE contribuye a la detección objetiva de sus fortalezas y de sus posibles áreas de mejora y proporciona a los responsables de los centros los medios adecuados para que reflexionen sobre su propia práctica, con el fin de identificar y coordinar sus esfuerzos y asegurar que estos satisfagan las necesidades y expectativas de todos los agentes implicados en su actividad.

Al ofrecer criterios objetivos para describir las características que un centro debe tener para alcanzar la acreditación, el SACIC favorece la transparencia de la oferta educativa de enseñanza en ELE y facilita el reconocimiento internacional de su sector de actividad. De este modo, la acreditación del Instituto Cervantes proporciona a las organizaciones un valor añadido que se traduce en un mayor grado de competitividad y contribuye a la difusión internacional de la enseñanza del español y de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto Cervantes como elementos clave y referentes en la enseñanza de ELE.

2.1.2. Características generales de la acreditación y el reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»

El modelo de evaluación del SACIC se caracteriza por lo siguiente:

1. **Se adscribe básicamente al modelo de auditoría.** Se orienta a la recogida sistemática de información de todos los procesos clave que inciden en un centro de ELE. Combina el modelo de auditoría externa (evaluaciones Modelo 1) y auditoría interna (evaluaciones Modelo 2).

2. Al igual que otros modelos de gestión de la calidad y promoción de la mejora de la actividad, **parte de la autoevaluación realizada por los propios centros.** Por tanto, pretende la toma de conciencia del centro sobre su realidad a partir del análisis que le proponen los requisitos, los criterios de evaluación y los descriptores del SACIC.

3. **Utiliza técnicas cualitativas y cuantitativas.** Emplea instrumentos basados en la autoevaluación del centro (*Cuadernos de evaluación*); la observación directa (contraste de la información aportada por el propio centro con la observación del evaluador en el centro); el análisis de la documentación aportada; entrevistas (con el equipo directivo, el personal docente y no docente del centro) e instrumentos de recogida de información en el propio centro (cuestionarios a alumnos, a las personasque integran los distintos equipos del centro, observación de clases, etc.).

4. **Fomenta la participación colaborativa.** Se lleva a cabo con la participación de los distintos agentes implicados en la evaluación (evaluadores, equipo directivo del centro, personas que integran los equipos docentes y los de administración, dirección y gestión del centro, alumnos, etc.).

5. **Pretende el consenso.** Persigue la combinación del diagnóstico interno del propio centro con el externo que realiza el evaluador y que da lugar a la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora del centro evaluado.

6. **Ofrece una propuesta rigurosa, validada y estandarizada de evaluación.** Parte de una precisa definición de los objetivos de la evaluación, utiliza descriptores e instrumentos válidos y fiables para la recogida de datos y utiliza pautas precisas para su tratamiento exacto.

7. **Busca un fin formativo.** La evaluación persigue el diagnóstico de la realidad del centro de ELE y conduce a la toma de decisiones para mantener y reforzar los aspectos valorados positivamente, así como para mejorar las áreas y los elementos que requieran ser modificados o intensificados.

El SACIC propone a los centros de ELE un sistema de evaluación válido y fiable que se fundamenta en:

1. **Su validez de contenido**. Para fundamentar la representatividad de las variables contenidas en las escalas con la realidad de los centros de ELE, se ha recabado la opinión de evaluadores y de usuarios de centros acreditados; para la elaboración de los criterios y descriptores que se utilizan en la evaluación se han tenido en cuenta, entre otras, la normativa general establecida por el Instituto Cervantes y los trabajos y proyectos académicos desarrollados por el Instituto, la norma UNE-EN 14804: 2006, así como esquemas de acreditación o de evaluación de la calidad en el ámbito de las organizaciones en general y en el ámbito de las organizaciones educativas en particular.

2. **Su validez didáctica**. Se ha procurado que los descriptores de evaluación no sean excesivamente complejos, tanto en lo que se refiere a su presentación y redacción como a las exigencias para su aplicación y contraste.

3. **Su validez predictiva**. Los descriptores de evaluación se han establecido a partir de la experiencia de evaluar más de 1.500 centros de ELE que desarrollan su actividad tanto en España como fuera de ella; el Instituto Cervantes realiza un proceso de experimentación y mejora continua de los instrumentos y herramientas de evaluación.

4. **La fiabilidad de los distintos instrumentos de evaluación**. Que se fundamenta en el contraste de distintas fuentes: cuestionaros, observación directa, pruebas documentales, análisis de distintos documentos, etc.

La acreditación del Instituto Cervantes se hace pública a través de la autorización del uso de la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes», para lo cual es imprescindible que el centro haya cumplido todos los requisitos y superado el proceso de evaluación establecido por el SACIC en lo que se refiere tanto a los aspectos técnicos como a los jurídicos, y que haya recibido la propuesta del Instituto Cervantes para la firma del contrato de acreditación.

Pueden ser centros acreditados todas aquellas instituciones públicas o privadas, en España y en el resto del mundo, que cumplan los siguientes requisitos generales:

1. Tener entre sus actividades la enseñanza de ELE en modalidad presencial.

2. Cumplir los requisitos mínimos del SACIC detallados en el anejo 1.

3. Cumplir los requisitos jurídicos, detallados en el anejo 3.

4. Solicitar al Instituto Cervantes la acreditación mediante el formulario oficial de solicitud, una declaración de cumplimiento de requisitos mínimos, el pago de la tasa estipulada en concepto de inicio de expediente y otra documentación adicional.

5. Obtener el visto bueno a su solicitud. Este último se obtiene en función de la información recabada sobre los centros solicitantes, la información aportada por las distintas áreas del Instituto Cervantes y por los centros del Instituto Cervantes en el mundo, y de acuerdo con la planificación estratégica anual del Instituto Cervantes.

6. Obtener un ***Dictamen técnico-académico*** favorable en la evaluación que establece el SACIC y que se logra tras la preparación de una autoevaluación, la visita de un evaluador al centro y el análisis de las prácticas del centro sustentado en evidencias.

   En el proceso de esta evaluación, que se describe pormenorizadamente en este documento, el centro ha de obtener un resultado favorable que dé cuenta de que las prácticas de su centro están alineadas a los criterios que contempla el Referencial del SACIC, detallados en el anejo 2.

7. Haber obtenido un informe jurídico favorable (dado que el *Dictamen técnico-académico* favorable no es vinculante) y la propuesta formal para la firma de un contrato de acreditación.

El *Dictamen técnico-académico* puede ser emitido por la entidad evaluadora del Instituto Cervantes o por otra de las entidades evaluadoras reconocidas (la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad de Alcalá, la Universidad Nebrija, la Universidad Rovira i Virgili, y, en Argentina, la Asociación de Centros de Idiomas SEA).

Para elaborar el *Dictamen técnico-académico* se lleva a cabo una evaluación que utiliza metodología cualitativa y cuantitativa, integral y comprensiva, que contempla numerosas variables para determinar el cumplimiento de los requisitos y criterios de la actividad establecidos en el procedimiento de evaluación y acreditación del SACIC.

El *Dictamen técnico-académico* incluye el resultado de la evaluación obtenida por el centro en los distintos ámbitos de actividad que contempla el Referencial del SACIC y que se organizan en los siguientes apartados:

1. Organización y funcionamiento del centro
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo
1.2. Equipos y personas

2. Servicios de enseñanza-aprendizaje
2.1. Planificación de la enseñanza y el aprendizaje
2.2. Desarrollo de cursos y clases
2.3. Evaluación de los alumnos
2.4. Orientación y seguimiento de los alumnos
2.5. Coordinación de la actividad académica

3. Servicios complementarios a la enseñanza

4. Instalaciones y recursos para la enseñanza y el aprendizaje

5. Información y difusión del centro y sus servicios

El SACIC pretende ser una aportación constructiva que se sirve de la evaluación para detectar las fortalezas y las áreas de mejora e impulsar la puesta en marcha de planes de mejora de centro. De hecho,ese es su principal objetivo y no la obtención de una puntuación determinada, cuyo principal valor es el deservir de referencia para analizar la evolución de la organización a lo largo del tiempo. Por este motivo, el*Dictamen técnico-académico* emitido **en la evaluación Modelo 1** se completa con:

- Asignación, si procede, de un **módulo de formación**, en el caso de detectar que hay profesores de plantilla (contratados de forma estable) con menos de 60 horas de formación específica en la enseñanza de ELE. De forma excepcional, el módulo puede tener otra naturaleza y finalidad. En cualquier caso, el módulo de formación obligatorio, a cargo del presupuesto del centro acreditado, ha de realizarse para que, a los tres años, el centro pueda cumplir los requisitos para solicitar la prórroga de la acreditación y prepararse para una nueva evaluación.

- Un ***Informe de evaluación*** que incluye:
  - Introducción explicativa.
  - Borrador del *Dictamen técnico-académico.*
  - Evaluación de los requisitos mínimos.
  - Autoevaluación de la actividad del centro.
  - *Informe gráfico* de resultados de la evaluación de la actividad del centro.
  - Un apéndice formativo con orientaciones para la puesta en marcha de un plan de mejora del centro y documentos relativos a la acreditación.

- Los *Cuadernos de evaluación* con comentarios del evaluador referentes a:
  - Diferencias entre la autoevaluación del centro y la evaluación del evaluador.
  - Aspectos destacables del centro identificados por el evaluador.
  - Aspectos mejorables del centro identificados por el evaluador.

- En los expedientes de prórroga de la acreditación correspondientes a una evaluación Modelo 1, la *Ficha de autoevaluación del Plan de mejora* con comentarios del evaluador respecto a su valoración del grado de cumplimiento de las acciones de mejora.

La evaluación Modelo 2

Es la evaluación que tienen que superar los centros acreditados entre dos evaluaciones Modelo 1, para la primera y la tercera prórroga de la acreditación. Responde a un modelo de evaluación interna, reflexiva, participativa y colaborativa. Los centros, a partir de una autoevaluación referenciada a los criterios del SACIC, reflexionan sobre los puntos fuertes de su actividad y sobre otros aspectos que pueden ser mejorados, lo que les sirve como base para elaborar un *Plan de mejora* de la actividad del centro cuyo cumplimiento se revisa en la siguiente evaluación.

La evaluación Modelo 2 propone a los centros acreditados la realización de una autoevaluación parcial de su actividad. Esto quiere decir que, a diferencia de las evaluaciones Modelo 1, en las que la evaluación requiere un análisis global de la actividad y del centro en su conjunto, en las evaluaciones Modelo 2, los centros centran su análisis en el 50 % de los apartados que contempla el Referencial del SACIC y elaboran planes de mejora relacionados solo con los aspectos evaluados.

El resultado de este modelo de evaluación se expresa en el *Informe de ratificación* del dictamen anterior, necesario para la primera y tercera prórrogas. Este informe se completa con:

- Seguimiento y acompañamiento en el proceso de autoevaluación del centro.
- El *Plan de mejora* del centro con la conformidad y comentarios del evaluador.
- Asignación, de forma excepcional, de un módulo de formación obligatorio, a cargo del presupuesto del centro acreditado.

2.2. Procedimiento general de acreditación

2.2.1. Acreditación inicial

En el marco del SACIC, el procedimiento de acreditación de un centro de ELE tiene varias fases:

1. Inicio del expediente de acreditación y verificación de la documentación jurídica requerida.
2. Obtención de un *Dictamen técnico-académico* favorable.
3. Firma de un contrato de acreditación.

FASE 1a. Inicio del expediente de acreditación

El centro que desee cursar la solicitud de inicio del proceso de acreditación tiene que:

1. Enviar al Instituto Cervantes el formulario de solicitud de inicio de expediente, junto con la declaración de cumplimiento de los requisitos mínimos, la memoria académica y la documentación acreditativa, y el comprobante de pago de la tasa de inicio del expediente de acreditación.

2. Recibir una comunicación del Instituto Cervantes mediante la que acepta la admisión a trámite del expediente.

FASE 1b. Informe jurídico favorable

Esta fase requiere de los siguientes pasos:

1. Una vez obtenida la admisión a trámite del expediente, en el plazo de un mes, el centro debe enviar al Instituto Cervantes la documentación jurídica que se le haya solicitado.

2. Recibir del Instituto Cervantes, mediante correo electrónico, la conformidad de inicio de la fase 2, es decir, de la evaluación.

3. Contratar los servicios de una entidad evaluadora, que puede ser la propia entidad evaluadora del Instituto Cervantes o una de las entidades evaluadoras reconocidas para la realización de la evaluación.

FASE 2. Obtención de un *Dictamen técnico-académico* favorable

Esta fase implica obtener un *Dictamen técnico-académico* favorable de la actividad del centro y supone llevar a cabo estas acciones:

1. El centro establece contacto con la entidad evaluadora seleccionada, recibe acceso a la plataforma para la evaluación del SACIC, desde donde puede descargarse las guías y las herramientas de trabajo para la realización de la autoevaluación y la preparación de la documentación que ha de enviar al evaluador.

2. El centro realiza una autoevaluación de su actividad siguiendo el procedimiento establecido en el SACIC y detallado en las guías de evaluación.

3. El centro se compromete a hacer llegar al evaluador los *Cuadernos de evaluación* cumplimentados, junto con el resto de la documentación requerida (Documentación 1, véase el anejo 4), y tras ello, establece con este la fecha para la evaluación. La Documentación 1 ha de ser entregada al evaluador, al menos **21 días antes** de la fecha establecida para la visita de evaluación.

4. El evaluador realiza una visita al centro, con el fin de contrastar el resultado de la autoevaluación realizada por sus equipos. Durante esta se reúne con los responsables del centro para contrastar la documentación y obtener evidencias *in situ* de su funcionamiento. Observa clases, visita las instalaciones y alojamientos ofrecidos (en el caso de que el centro ofrezca este servicio) y recoge cuestionarios de alumnos, profesores y de las personas que trabajan en la coordinación académica, la gestión y la administración del centro.

5. La entidad evaluadora emite un *Dictamen técnico-académico* provisional en el que se especifica el resultado de la evaluación del centro. Ese dictamen se acompaña del *Informe de evaluación* (véase la pág. 14).

6. La entidad evaluadora envía al Instituto Cervantes el dictamen provisional y el *Informe de evaluación* para su validación por la unidad técnica del Instituto Cervantes designada para esa labor, la Unidad de Centros Acreditados, que confirma que la evaluación realizada se ha ajustado al procedimiento y, si procede, da la conformidad al expediente.

7. La entidad evaluadora hace llegar al centro el *Dictamen técnico-académico* definitivo junto con el *Informe de evaluación*.

En el caso de que el dictamen no sea favorable, pueden darse dos situaciones:

1. si el resultado del centro está próximo al de la obtención de uno favorable (el centro ha alcanzado, al menos, una puntuación de nivel A en siete de los diez apartados), el centro podrá solicitar el servicio de *Revisión de dictamen no favorable*.
2. si el centro no ha alcanzado una puntuación de nivel A en siete de los diez apartados y desea volver a iniciar el proceso de acreditación, debe solicitar la emisión de un nuevo dictamen y enfrentarse a una nueva evaluación, cuando considere que esté preparado para obtener un resultado favorable.

FASE 3. Firma de un contrato de acreditación

La fase final, que implica la firma de un contrato de acreditación, requiere de los siguientes pasos:

1. El Instituto Cervantes finalmente, y si procede, propone al centro la firma de un contrato de acreditación (véase el anejo 5) mediante el cual el centro pasa a recibir la denominación de «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes».

2. La vigencia de la acreditación se extiende, de acuerdo con lo establecido por el Consejo de Administración del Instituto Cervantes, por un periodo inicial de tres años, prorrogable cada tres años, a través de una nueva evaluación. A los doce años, el centro ha de formalizar un nuevo contrato de acreditacióncon el Instituto Cervantes.

2.2.2. Prórroga de la acreditación

La acreditación que da paso al reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» ha de prorrogarse cada tres años. El régimen de prórrogas que establece el SACIC es el siguiente:

1. **Prórroga 1ª (a los tres años):** para prorrogar la acreditación la primera vez es necesaria la ratificación del *Dictamen técnico-académico* anterior. La emisión del *Informe de ratificación* requiere de un nuevo proceso de autoevaluación del centro, e implica, por parte de este, trabajo colaborativo y de práctica reflexiva por parte de los miembros de su equipo, la participación en las sesiones de acompañamiento de la autoevaluación lideradas por un evaluador del SACIC, y la elaboración de un plan de mejora de centro, cuyo cumplimiento se revisará a los tres años. A esta evaluación se la denomina Modelo 2 (se describe en las páginas siguientes).

2. **Prórroga 2ª (a los seis años):** para prorrogar por segunda vez la acreditación es necesaria la obtención de un nuevo *Dictamen técnico-académico* favorable. La emisión de este dictamen requiere de una nueva evaluación externa con visita al centro por parte del evaluador designado por la entidad evaluadora contratada a tal efecto. A esta evaluación, que tiene el mismo procedimiento que la evaluación inicial para el reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» se la denomina Modelo 1 (se describe en las páginas siguientes).

3. **Prórroga 3ª (a los nueve años):** para prorrogar, por tercera vez, la acreditación es necesaria la ratificación del *Dictamen técnico-académico* anterior, para lo que los centros han de superar, de nuevo, una evaluación Modelo 2.

A los doce años, la acreditación se renueva a través de un nuevo contrato de acreditación que requiere la superación de una nueva evaluación Modelo 1 y la obtención de un nuevo *Dictamen técnico-académico* favorable. Para facilitar la comprensión del esquema de acreditación y de evaluación, la imagen siguiente puede ser de utilidad.

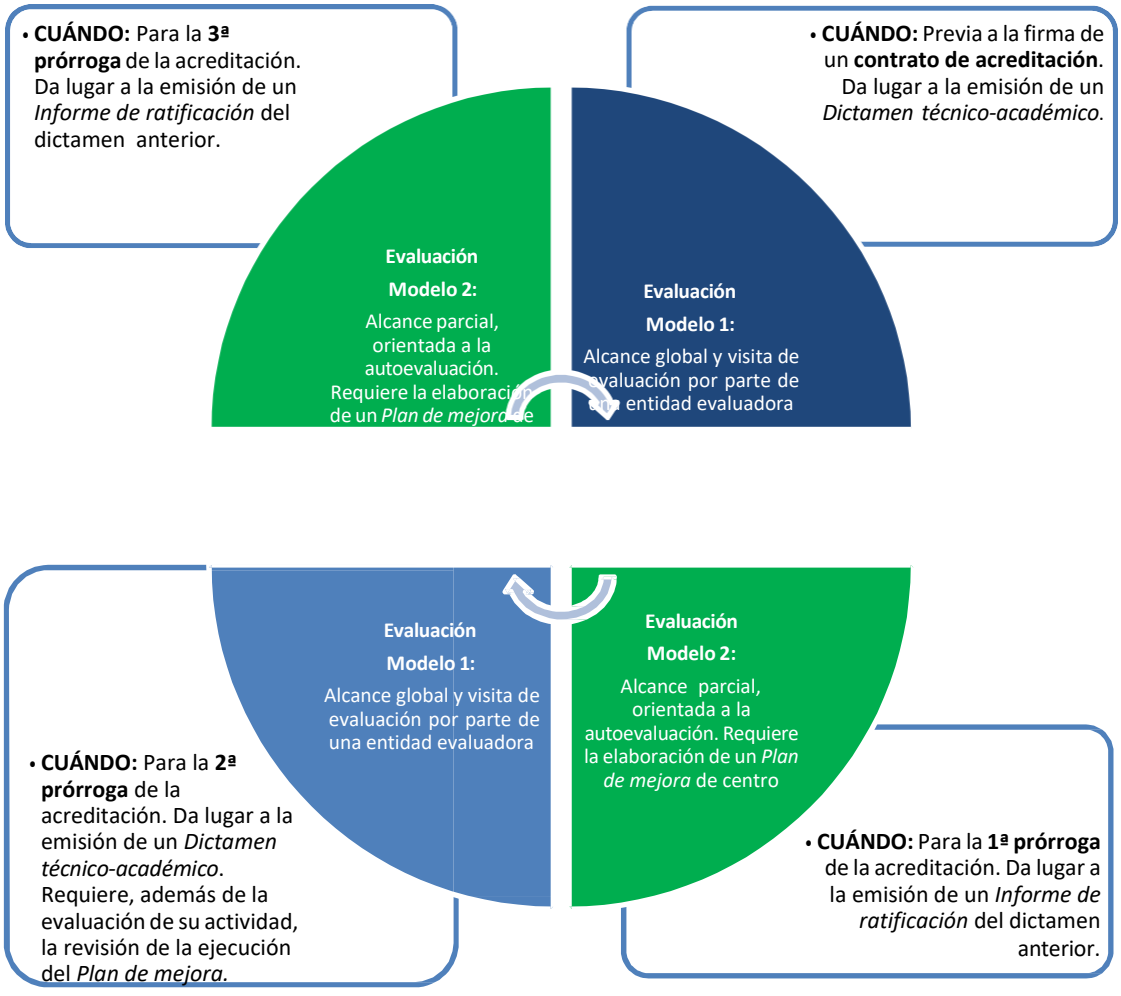


Imagen 1. SACIC. Esquema de acreditación y de las prórroga de la acreditación y evaluación que se requiere en cada caso

Para tener derecho a la prórroga de la acreditación, es requisito imprescindible que el centro comunique formalmente al Instituto Cervantes su intención de prorrogarla. Tras ello, el centro debe recibir el visto bueno del Instituto Cervantes a su solicitud.

La prórroga de la acreditación se suscribe en los términos establecidos por el Instituto Cervantes, de acuerdo con las resoluciones de su Consejo de Administración.

2.2.3. Compromisos del Instituto Cervantes y el centro acreditado durante la vigencia de la acreditación

Los compromisos principales que asumen los centros acreditados y el Instituto Cervantes en el marco del SACIC se describen a continuación.

Por parte del Instituto Cervantes

1. Facilitar un certificado individualizado en el que conste la vigencia de la acreditación.

2. Autorizar al centro a utilizar la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» y el logotipo correspondiente, sin carácter exclusivo y de acuerdo con las normas de identidad gráfica fijadas por el Instituto Cervantes.

3. Hacer pública la acreditación del centro, durante el periodo en el que esté vigente, en los portales a través de los que el Instituto Cervantes difunde información sobre los centros acreditados (https://acreditacion.cervantes.es/) y otros instrumentos de difusión que el Instituto Cervantes estime conveniente.

Por parte del centro acreditado

Obligaciones relativas al contenido de la acreditación:

1. Garantizar que se mantienen durante toda la vigencia de la acreditación las condiciones técnico-académicas y jurídicas.

2. Comunicar al Instituto Cervantes, a lo largo de la vigencia de la acreditación, cualquier variación sustancial en las condiciones evaluadas (cambio de las instalaciones del centro, cambio de la estructura societaria del titular, cambio en el equipo directivo del centro, etc.).

3. Promover el desarrollo de una equivalencia del *Plan de enseñanza* del centro con el *Plan curricular del Instituto Cervantes*, con el fin de garantizar la homogeneidad de los niveles de enseñanza de español de los centros acreditados por el Instituto Cervantes.

4. Difundir entre los alumnos del centro los Diplomas de Español como Lengua Extranjera (DELE), otorgados por el Instituto Cervantes en nombre del Ministerio de Educación de España, y promover su participación en las diferentes convocatorias anuales de los DELE.

Obligaciones relativas al uso de la acreditación:

1. Promover el valor y el prestigio de la acreditación.

2. No hacer público el resultado obtenido en el *Dictamen técnico-académico*.

3. Abonar cada año al Instituto Cervantes el canon de acreditación.

4. En el caso de que así se haya prescrito en el *Dictamen técnico-académico*, realizar un programa de formación interna del profesorado con cargo al presupuesto del centro.

5. Comunicar cada tres años al Instituto Cervantes la intención de prorrogar la acreditación, con tiempo suficiente para que pueda tramitarse tras obtener una evaluación Modelo 1 o Modelo 2 favorable.

2.2.4. Extinción de la acreditación

La acreditación se extingue, una vez finalizada su vigencia, si el centro no solicita la prórroga. También se puede extinguir, por mutuo acuerdo de las partes, en cualquier momento durante la vigencia.

Igualmente, la acreditación puede extinguirse en cualquier momento, mediante la correspondiente comunicación del Instituto Cervantes al titular del centro y sin necesidad de denuncia previa, por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por incumplimiento por parte del titular del centro de las obligaciones que contrae a través de la firma del contrato de acreditación.

2. Por modificación sustancial de las condiciones comprobadas para la elaboración y emisión del *Dictamen técnico-académico*.

3. Por no obtener un resultado favorable en las evaluaciones Modelo 1 o Modelo 2 que se requieren para la prórroga de la acreditación.

4. Por la utilización inapropiada de la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» y del logotipo correspondiente.

5. Por perjudicar la imagen o los fines institucionales del Instituto Cervantes.

Asimismo, podrá extinguirse de forma automática por resultar inviable el cumplimiento de los compromisos asumidos por ambas partes en el contrato de acreditación.

El procedimiento para ser centro de examen (DELE, SIELE, CCSE) es diferente al procedimiento para ser «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes».

Para conocer los requisitos para ser centro de examen, se invita a consultar el siguiente enlace: https://examenes.cervantes.es

Capítulo 3

3.1. Relación de requisitos mínimos, criterios de evaluación y requisitos jurídicos que establece el SACIC para los centros acreditados

Pueden solicitar ser «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» los centros que reúnan los siguientes requisitos generales:

1. Tener entre sus actividades la enseñanza de ELE de forma presencial.

2. Estar ubicados en ciudades donde no haya centros del Instituto Cervantes (salvo en casos en que circunstancias excepcionales aconsejen lo contrario).

3. Cumplir los requisitos mínimos del SACIC que se detallan a continuación.

La evaluación del SACIC contempla los siguientes ámbitos y apartados de actividad de un centro de ELE. Para cada uno de ellos establece un conjunto de requisitos mínimos que los centros que postulan a esta acreditación han de cumplir y establece la relación de criterios de evaluación que el SACIC toma como referencia a la hora de evaluar su funcionamiento y su actividad.

SACIC. REQUISITOS MÍNIMOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN ORGANIZADOS POR ÁMBITOS Y APARTADOS

ÁMBITO 1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

APARTADO 1.1. FUNCIONAMIENTO ORGANIZATIVO Y ADMINISTRATIVO

Requisitos **mínimos**
1. Cumplir con la normativa del país en materia de prevención.
2. Contar, como organización o como centro, con una experiencia mínima de dos años en la enseñanza de ELE.
3. Disponer de un sistema de gestión de datos de alumnos.
4. Disponer de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del centro.
5. Disponer de un sistema de atención de sugerencias, reclamaciones y quejas.

Criterios de evaluación
1.1.1. Misión y visión
1.1.2. Dirección del centro
1.1.3. Sistema de gestión
1.1.4. Atención al usuario
1.1.5. Matriculación y facturación
1.1.6. Asistencia y emisión de certificados
1.1.7. Sugerencias, reclamaciones y quejas

Se evalúa el **sistema de gestión** que la organización genera y pone en marcha para hacer posible su proyecto de enseñanza de ELE y su oferta de servicios complementarios.

Para la evaluación de este apartado, se presta atención a la **misión** y **visión** de la organización, a los procesos y procedimientos que se han identificado para **su sistema de gestión** y a la **dimensión administrativa de la prestación de servicios** al usuario. Esta última tiene en cuenta la información y atención, contratación y matriculación, emisión de certificados de los cursos realizados en el centro y la facturación de servicios. También se analizan en este apartado aspectos relativos a la atención y orientación de los alumnos para garantizar que, en cualquier momento, estos dispongan de apoyo y asesoramiento suficiente para optimizar su experiencia formativa en el centro. Se insiste en la importancia de contar con procedimientos para **evaluar la satisfacción de los usuarios**, y recibir su **retroalimentación** mediante muestras de agradecimiento, sugerencias, reclamaciones o quejas.

APARTADO 1.2. EQUIPOS Y PERSONAS

Requisitos **mínimos**
1. Contar con equipos y personas adecuados para el funcionamiento y la gestión administrativa y académica delcentro.
2. Contar como mínimo con una persona dedicada exclusivamente a tareas administrativas, con formación específica para el puesto, conocimiento de idiomas y experiencia de al menos un año en la gestión administrativa.
3. Contar con una persona que desempeñe tareas de coordinación académica y que disponga de un horario de dedicación exclusiva a estas tareas que le permita la atención a alumnos y profesores y la gestión académica delcentro.

4. Contar como mínimo con dos profesores de español que cumplan con los requisitos siguientes:
4.1. Ser titulados universitarios.
4.2. Acreditar formación especializada en la enseñanza de ELE (mínimo, 60 horas).
4.3. Contar con una experiencia docente en ELE de, al menos, 600 horas.
4.4. Tener una relación laboral o profesional consolidada con el centro y formalizada a través de contratos.

Criterios de evaluación
1.2.1. Selección de equipos y personas
1.2.2. Equipo directivo, de gestión y de administración
1.2.3. Equipo docente
1.2.4. Consolidación de equipos
1.2.5. Formación continua
1.2.6. Participación activa

Se analiza el **perfil profesional** de las personas que integran los diferentes equipos: de dirección, de gestión y administración y el equipo docente. En el caso de este último, que asume y participa plenamente en el desarrollo de las actividades y tareas directamente relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje, se valoran de manera especial los siguientes aspectos: grado de dominio de la lengua española, titulación universitaria, formación específica en metodología y didáctica de ELE, experiencia de ELE y experiencia en diferentes contextos educativos.

La promoción de la **formación continua** es una de las áreas principales en las que se hace hincapié, destacando aspectos como la puesta en marcha de programas formativos adaptados a las necesidades del centro; el aprovechamiento de la experiencia y formación de los expertos del centro para la tutorización y el acompañamiento a las personas que se incorporan y que tienen menos trayectoria y/o formación.

Asimismo, se insiste en la importancia de contar con **equipos estables y consolidados** y en fomentar las condiciones que favorecen estos aspectos. Se pone el énfasis en la necesidad de impulsar iniciativas que promuevan la comunicación, la implicación y la participación de todas las personas del centro, y que generen un entorno laboral propicio tanto para el desarrollo de las competencias profesionales de los equipos como para el desarrollo del proyecto del centro.

ÁMBITO 2. SERVICIOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

APARTADO 2.1. Planificación de la enseñanza y el aprendizaje

Requisitos mínimos
1. Estar dedicado a la enseñanza como actividad profesional y ofrecer, entre sus actividades, la enseñanza de ELE de forma presencial, ya sea con carácter único, prioritario o complementario.
2. Ofrecer de forma permanente cursos de español de, al menos, tres niveles.
3. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten: definición de niveles, especificación de objetivos y contenidos, orientaciones metodológicas, criterios de evaluación y criterios para el seguimiento y la orientación del aprendizaje del alumno.
4. Disponer de programas para los distintos cursos, al menos, para los correspondientes a los tres niveles establecidos en el currículo del centro.

Criterios de evaluación
2.1.1. Plan de enseñanza
2.1.2. Programas de cursos
2.1.3. Actividad académica

El SACIC entiende que la **planificación de la enseñanza y el aprendizaje** de un centro de ELE se refiere a la actividad académica en su conjunto. Por ello, analiza si el diseño del currículo del centro crea una oferta de cursos que, además de estar al servicio de la misión de la organización, es acorde al enfoque metodológico de su *Plan de enseñanza* y está basado y vinculado con las orientaciones proporcionadas por los documentos de referencia en la enseñanza de ELE (entre otros, *Marco Común Europeo de Referencia* y *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia del español*, entre otros).

Se presta especial atención a la **coherencia** entre el **currículo** del centro, especialmente la descripción de sus niveles, y el diseño de sus **programas** de cursos, y se analiza si estos detallan objetivos y contenidos de aprendizaje, recursos para la enseñanza, y criterios y procedimientos de evaluación y de calificación.

En este apartado, se tiene también en cuenta la **planificación de los procesos de aprendizaje** que se dan en el centro, tanto los referidos al aprendizaje del alumno, como los que atañen a la propia organización, es decir, la planificación del **seguimiento** de la actividad académica en su conjunto y el **diseño** de proyectos académicos encaminados a la mejora de la actividad de enseñanza-aprendizaje.

APARTADO 2.2. Desarrollo de cursos y clases

Requisitos mínimos

1. Impartir cursos de ELE de forma presencial, ya sea con carácter único, prioritario o complementario, de al menos tres niveles.
2. Disponer de documentos de planificación de clase de los cursos de español que se imparten en el centro.
3. Disponer de un sistema de registro de clases, donde conste la asistencia de los alumnos, el contenido cubierto en las clases y el material utilizado.

Criterios de evaluación

2.2.1. Planificación de clases
2.2.2. Gestión del aula
2.2.3. Desarrollo de las competencias de la lengua
2.2.4. Desarrollo de la competencia intercultural
2.2.5. Implicación de los alumnos en el control de su aprendizaje

El SACIC entiende que el desarrollo de cursos y clases de un centro de ELE atañe tanto a aspectos que sirven para garantizar el **despliegue coherente y sistemático** de su proyecto pedagógico, de su *Plan de enseñanza* y de sus programas de cursos, como a la forma de abordar en el aula el trabajo con los objetivos de aprendizaje de los alumnos del centro y el desarrollo de sus competencias como aprendientes de español.

En cuanto a la gestión del aula, se pone el foco en la necesidad de **alinear lo que se planifica con lo que sucede en la clase**, abogando por la flexibilidad necesaria para encontrar un equilibrio entre lo planificado y la atención a las necesidades o circunstancias específicas que puedan surgir en el desarrollo de las sesiones del curso. Además, se busca que las personas del equipo docente sean conscientes de que cualquier decisión que tomen (en relación con la secuencia didáctica, el uso de materiales y recursos o la gestión del tiempo para cada actividad, por ejemplo) debería estar encaminada a promover situaciones de aprendizaje óptimas para los aprendientes.

Se da prioridad al aprendizaje del alumno y se analizan las características del trabajo que tiene lugar en el aula en función de los tres perfiles que ha de desarrollar el aprendiente de ELE y que están recogidos en el *Plan curricular del Instituto Cervantes*: agente social, hablante intercultural y aprendiente autónomo. En los tres casos, el SACIC se centra en las características que han de reunir las actividades y tareas de aula que se proponen a los alumnos.

APARTADO 2.3. Evaluación de los alumnos

Requisitos mínimos

1. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten los criterios de evaluación

Criterios de evaluación

2.3.1. Evaluación para la asignación a los cursos
2.3.2. Evaluación para el aprendizaje
2.3.3. Evaluación del aprendizaje
2.3.4. Promoción de la evaluación certificativa oficial

En este apartado, el SACIC se centra en los distintos tipos de evaluación que se llevan a cabo en el centro, en función de su finalidad y del momento en el que tienen lugar dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se atiende, en primer lugar, a la **evaluación para la asignación de los cursos**, previa al inicio de las clases y necesaria para identificar el curso que mejor se adapte al nivel de dominio de español del alumno y a sus necesidades y expectativas de aprendizaje.

Especial atención merece la evaluación que tiene lugar durante el desarrollo de los cursos, tanto **la evaluación que contribuye al aprendizaje** (también conocida como **evaluación formativa**), como **la evaluación final del aprendizaje**. La primera está orientada a aportar una retroalimentación continua al alumno y al profesor que sirva para reconocer logros y mejorar carencias en el aprendizaje, así como para disponer de información puntual sobre el resultado de las tareas que realiza el alumno en el aula y sobre su progreso en el desarrollo de sus competencias. Por su parte, la evaluación del aprendizaje, también conocida como evaluación final, se caracteriza por servirse de herramientas de evaluación que permiten medir adecuadamente el grado de consecución de los objetivos de aprendizaje del curso por parte del alumno, y puede tener lugar al final de un curso, un módulo o un nivel.

Se atiende también a la forma en que desde los cursos se promueve la **evaluación certificativa oficial**, se familiariza a los alumnos con este tipo de pruebas y se les ayuda a desarrollar estrategias para optimizar su rendimiento en pruebas certificativas.

APARTADO 2.4. Orientación y seguimiento de los alumnos

Requisitos mínimos

1. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten criterios para el seguimiento y la orientación del aprendizaje del alumno.

Criterios de evaluación
2.4.1. Orientación en el aprendizaje
2.4.2. Orientación en el itinerario formativo y profesional
2.4.3. Orientación personal y social

Se presta atención a distintos servicios de orientación y seguimiento de los alumnos que se pueden poner en marcha en un centro de ELE (bienvenida y acogida, tutorías, asesoramiento sobre el uso de recursos del centro, intercambios lingüísticos, talleres y actividades complementarias a la oferta académica, etc.) y a los distintos ámbitos de orientación a los que estas actividades pueden estar dirigidas: **orientación del aprendizaje, orientación formativa o profesional y orientación personal y social.**

La **orientación del aprendizaje** se ocupa tanto de atender las inquietudes de los alumnos respecto al desarrollo de los cursos en los que participan, como de ofrecer posibilidades para un uso efectivo de los recursos que les ofrece el centro y su entorno, promover que estos tomen conciencia de su papel como gestores de su propio aprendizaje y ayudarlos a diseñar y a hacer un seguimiento de sus planes y proyectos personales de aprendizaje.

La **orientación formativa y profesional**, por su parte, se refiere a las acciones de acompañamiento que se ponen en marcha en los centros para ayudar a los alumnos a continuar, más allá del propio currículo del centro, su formación.

Por último, la **orientación personal y social** guarda relación con aquella dimensión del alumno que está estrechamente relacionada con los factores psicoafectivos implicados en el aprendizaje de lenguas extranjeras y con aquellas acciones que facilitan la interacción social en el centro y en el entorno de aprendizaje.

APARTADO 2.5. Coordinación de la actividad académica

Requisitos mínimos
1. Contar con una persona que desempeñe tareas de coordinación académica y que disponga de un horario de dedicación exclusiva para la realización de estas tareas que le permita la atención a alumnos y profesores y la gestión académica del centro.

Criterios de evaluación
2.5.1. Actividad académica y atención al alumno
2.5.2. Coordinación del equipo docente
2.5.3. Desarrollo del proyecto del centro

El SACIC entiende que la coordinación de la actividad académica de un centro ha de prestar atención a la **gestión de su actividad** y asegurar que todos sus componentes (establecimiento de cursos, definición de horarios, asignación de profesores, programas de cursos, planes de clase, materiales de aula, evaluación y orientación del alumno, etc.) son coherentes con el currículo y los principios metodológicos y organizativos asumidos por el centro y recogidos en su *Plan de enseñanza*.

Se presta atención en este apartado a las tareas vinculadas a la **organización del equipo docente** a fin de que el centro pueda responder a los requerimientos derivados del proceso de enseñanza-aprendizaje y a los proyectos ligados a su actividad académica.

Se atiende, también, a aspectos relativos a la **mejora de la práctica docente** con la puesta en marcha de instrumentos y acciones que contribuyan, en el marco de los objetivos del centro, al **desarrollo profesional del equipo docente**.

El SACIC considera de especial valor la participación del coordinador académico en proyectos de funcionamiento y desarrollo del centro. Se hace hincapié en que estos proyectos sirvan también para fomentar la reflexión sobre la importancia de atender al impacto que puede tener en la actividad académica del centro cualquier proceso que se ponga en marcha en la organización.

ÁMBITO 3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ENSEÑANZA

APARTADO 3. Servicios complementarios a la enseñanza

Requisitos mínimos
1. Disponer de un programa de actividades culturales, deportivas y sociales que fomenten la difusión de la cultura en español.
2. (Una vez que el centro está ya acreditado) Promover entre los alumnos del centro el valor de la certificación oficial de dominio lingüístico, con especial atención a los Diplomas de Español que otorga el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.

Criterios de evaluación
3.1. Servicio de certificación externa
3.2. Servicio de actividades culturales, deportivas y sociales
3.3. Servicio de biblioteca y de apoyo continuo al aprendizaje

3.4. Servicios de apoyo, asesoría y tramitación de documentación
3.5. Servicio de alojamiento
3.6. Servicio de alojamiento en familias
3.7. Servicio de alojamiento en apartamentos y residencias

Los servicios que suelen complementar la oferta académica de los centros de ELE tienen un alto impacto, no solo por su valor como oferta complementaria, sino por tratarse de servicios esenciales para facilitar la estancia y los **desplazamientos** de estudiantes hasta el centro, garantizar su contacto con la cultura hispánica y contribuir a generar **oportunidades de aprendizaje y uso del español fuera del aula**, aprovechando las posibilidades de interacción en español que ofrece la comunidad y el entorno del centro.

Se hace hincapié, por ello, en los servicios directamente relacionados con el aprendizaje del alumno, tanto la orientación y el apoyo continuo que suelen centralizarse en el **centro de recursos o la biblioteca**, **como la organización de actividades culturales, deportivas y sociales**. Se dedica un espacio específico a la **promoción de la certificación oficial de dominio lingüístico**, que resulta esencial para dar respuesta a la necesidad de muchos aprendientes de ELE de acreditar su nivel de español para acceder a estudios, mejorar sus posibilidades de acceso al mercado laboral, facilitar su movilidad profesional, etc. Este es precisamente uno de los aspectos que los centros de ELE que operan en el marco de la enseñanza no reglada pueden explorar de cara a promover el valor de la formación y del aprendizaje que los alumnos llevan a cabo en sus contextos de enseñanza.

El SACIC también dedica atención a los servicios vinculados a las estancias lingüísticas, y especialmente lo hace al servicio de **alojamiento**. A este último, se atiende de manera pormenorizada teniendo en cuenta el impacto que puede llegar a tener en el bienestar de un alumno y del número de variables que pueden entrar en juego según el tipo de alojamiento que se contrate (familias, apartamentos, residencias, etc.).

ÁMBITO 4. INSTALACIONES Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE

APARTADO 4. Instalaciones y recursos para la enseñanza y el aprendizaje

Requisitos mínimos
1. Disponer de unas instalaciones, con licencia de actividad[2] en vigor a nombre del titular del centro, que tengan una superficie total de, al menos, 150 m². Esta superficie podrá ser inferior en el caso de que el centro se dedique de manera exclusiva a la enseñanza del español.
2. Disponer de un espacio de uso para los profesores del centro, que disponga de ordenadores con conexión a Internet e impresora a su disposición.
3. Disponer, como mínimo, de dos aulas dedicadas preferentemente a la enseñanza del español.
4. Disponer de un espacio común para los descansos de las clases.
5. Disponer de aseos suficientes para el volumen de actividad del centro.
6. Disponer de una biblioteca o, en su defecto, un espacio que, entre sus funciones, tenga la de ser usada como biblioteca.
7. Contar con los medios técnicos adecuados para la enseñanza de ELE en función del volumen de actividad (número de alumnos y cursos). Como mínimo, el centro ha de contar con la posibilidad de utilizar material audiovisual en dos de sus aulas.

Criterios de evaluación
4.1. Habitabilidad de las instalaciones
4.2. Seguridad y salud
4.3. Espacios y dotación
4.4. Aulas
4.5. Sala de profesores
4.6. Otros espacios para el aprendizaje y la interacción social de los alumnos

El SACIC tiene en cuenta en este apartado las características relacionadas con la habitabilidad de las instalaciones del centro, las condiciones de seguridad y protección de la salud, la distribución de espacios (administración y atención al usuario, aulas, sala de profesores, biblioteca, sala de recursos para el aprendizaje, etc.) y su dotación.

El SACIC presta especial atención a la dotación de las **aulas** y la **sala de profesores** al tratarse de espacios directamente relacionados con el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se recogen sus características generales y también se atiende a los **recursos** que el centro pone a disposición de alumnos y profesores en ellos. Se consideran, además, otros espacios comunes, entre los que se incluyen las zonas del centro que pueden ser utilizadas por los usuarios para las actividades complementarias a la docencia: la biblioteca, el centro de recursos para el aprendizaje, la sala de conferencias, las áreas de descanso, etc.

2 Para centros ubicados fuera de España, requisitos legales equivalentes para el desarrollo de la actividad y en consonancia con la legislación vigente del país.

ÁMBITO 5. INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CENTRO Y SUS SERVICIOS

APARTADO 5. Información y difusión del centro y sus servicios

Requisitos mínimos

1. Disponer de una web y de folletos publicitarios en, al menos, dos idiomas.
2. Incluir en los distintos soportes publicitarios información sobre: el centro, los cursos y su contenido, los precios, las condiciones de los servicios contratados y los cargos o condiciones para el reembolso o la cancelación de dichos servicios.

Criterios de evaluación

5.1. Información y difusión sobre la organización y el centro
5.2. Información y difusión sobre la oferta de cursos
5.3. Información y difusión sobre los servicios complementarios
5.4. Información y difusión sobre los precios de los servicios
5.5. Información y difusión sobre las condiciones de matriculación e inscripción
5.6. Claridad, veracidad y corrección de la información

En este apartado, el SACIC presta atención a las **características de la difusión** que el centro de enseñanza de ELE hace tanto de la propia organización y de sus instalaciones, como de su oferta de servicios (de formación y aprendizaje y de servicios complementarios).

Se analizan las condiciones que afectan a la contratación de los servicios proporcionados por el centro, así como al hecho de que la información facilitada sea clara, detallada y veraz, es decir, que no dé cabida a ambigüedades o a interpretaciones erróneas por parte de los usuarios o la comunidad.

REQUISITOS JURÍDICOS PARA LA ACREDITACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO COMO «CENTRO ACREDITADO POR EL INSTITUTO CERVANTES»

CENTROS DOCENTES EN ESPAÑA

1. Empresario individual: DNI, o documento análogo.
2. Empresario persona jurídica: escritura de constitución de la sociedad (y/o su modificación) en la que conste que su objeto social está relacionado con la enseñanza y debidamente inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito sea exigible por la legislación mercantil. Si no lo es, se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que constarán las normas por las que se regule su actividad, inscritos en su caso en el correspondiente registro oficial.
3. En caso de que el solicitante actúe en representación: escritura de apoderamiento, debidamente inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil, y DNI y NIF (o documentos análogos) del representante legal del centro.
4. Licencia municipal de actividad o apertura de establecimiento.
5. En el caso de no estar exento, último recibo del Impuesto de Actividades Económicas.
6. Si el centro dispone de él, documento de titularidad (Registro de Marcas) de la denominación comercial (cuando sea diferente a la de la sociedad o empresario) o documento equivalente.
7. Declaración responsable del titular del centro respecto de los siguientes aspectos: 1) no estar incurso en ninguno de los casos de incompatibilidad o incapacidad a que se refiere el artículo 71 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014; 2) de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de la Seguridad Social; 3) de estar al corriente de las obligaciones tributarias referidas a los doce meses anteriores; 4) de tener una cifra de negocios inferior a la establecida en el artículo 82.1.c del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y por tanto se encuentra exenta del pago del IAE.

CENTROS DOCENTES DE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA Y DE ESTADOS SIGNATARIOS DEL ACUERDO SOBRE EL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

1. Certificación que acredite su inscripción en un registro profesional o comercial cuando este registro sea exigido por la legislación del estado respectivo o, en su defecto, declaración responsable de la inexistencia del registro o de la falta de obligatoriedad de la inscripción. En este último caso aportará los documentos constitutivos del centro.
2. Documento que acredite la capacidad de actuar como representante legal del centro y DNI o documento análogo del representante legal del centro.
3. Declaración responsable de: 1) que el centro y sus instalaciones reúnen los requisitos legales para el desarrollo de la actividad y se encuentra autorizado por la legislación vigente del país; 2) que la sociedad está legitimada para el uso de la denominación comercial del centro, en el caso de que esta sea distinta de la denominación social; 3) que la sociedad se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir en relación con el contrato que, en su caso, suscriba con el Instituto Cervantes.

CENTROS DOCENTES EN EL RESTO DEL MUNDO

1. Informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio del centro. En dicho informe constará que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades de la enseñanza de lenguas. En su defecto, declaración responsable del centro de inexistencia del registro o de falta de obligatoriedad de la inscripción y documentos constitutivos de la sociedad.
2. Documento que acredite la capacidad de actuar como representante legal del centro y DNI o documento análogo del representante legal del centro solicitante.
3. Declaración responsable de: 1) que el centro y sus instalaciones reúnen los requisitos legales para el desarrollo de la actividad y se encuentra autorizado por la legislación vigente del país; 2) que la sociedad está legitimada para el uso de la denominación comercial del centro, en el caso de que esta sea distinta de la denominación social; 3) que la sociedad se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir en relación con el contrato que, en su caso, suscriba con el Instituto Cervantes.

3.2. Modelos de evaluación del SACIC

El SACIC dispone de un esquema de evaluación que combina dos modelos con diferentes enfoques:

1. **Evaluación externa y global,** que en el SACIC recibe el nombre de **Modelo 1**.
2. **Evaluación interna, parcial y orientada al *Plan de mejora*,** que en el SACIC recibe el nombre de **Modelo 2**.

3.2.1. Evaluación Modelo 1

La evaluación Modelo 1 del SACIC es la que tienen que superar los centros antes de obtener el reconocimiento de centro acreditado y, posteriormente, cada seis años.

Se trata de una auditoría o **evaluación externa** o de tercera parte, a la que los centros se enfrentan a partir de la autoevaluación de su actividad. En ella deben evidenciar que cumplen con los requisitos mínimos y con los criterios de acreditación (y con los requisitos de mejora, cuando se trata de expedientes de prórroga de la acreditación –en estos casos, los centros tienen que evidenciar la puesta en marcha del *Plan de mejora* elaborado en la anterior evaluación–).

En ellas, **se evalúa la totalidad** de los criterios del Referencial del SACIC. El centro prepara la autoevaluación integral de su actividad, referenciada a los criterios del SACIC, y los evaluadores, durante la visita de evaluación, se centran en el análisis de una selección de criterios establecidos por muestreo estadístico (80 % de los criterios en las evaluaciones para el inicio de la acreditación; el 50 % en las restantes).

Una vez finalizada la evaluación, los centros reciben un informe con el resultado de la evaluación y los *Cuadernos de evaluación* comentados por el evaluador con los puntos fuertes y las áreas de mejora que este ha identificado en el análisis de la actividad del centro.

Este modelo de evaluación da lugar al *Dictamen técnico-académico.*

3.2.2. Evaluación Modelo 2

La evaluación Modelo 2 del SACIC es la que tienen que superar los centros acreditados entre dos evaluaciones Modelo 1, es decir para la firma de la primera y tercera prórrogas de la acreditación.

Responde a un modelo de evaluación interna reflexiva, participativa y colaborativa. Los centros, a partir de una autoevaluación referenciada a los criterios del SACIC, reflexionan sobre los puntos fuertes de su actividad y sobre otros aspectos que pueden ser mejorados, lo que les sirve como punto de partida para elaborar un *Plan de mejora* para el centro cuyo cumplimiento se revisa en la siguiente evaluación.

La evaluación Modelo 2 propone a los centros acreditados la realización de una autoevaluación parcial de su actividad. Esto quiere decir que, a diferencia de las evaluaciones Modelo 1, en las que la evaluación requiere un análisis global de la actividad y del centro en su conjunto, en las evaluaciones Modelo 2, los centros centran su análisis en el 50 % de los apartados que contempla el Referencial del SACIC y elaboran planes de mejora relacionados solo con los aspectos evaluados.

Los centros han de constituir grupos de trabajo de autoevaluación y organizarse para analizar sus prácticas. Los responsables del grupo de evaluación se reunirán con el evaluador y con otros centros en el mismo proceso y participarán en sesiones virtuales de acompañamiento en su autoevaluación. A partir de este trabajo, cada centro elabora su *Plan de mejora* y recibe un *Informe de comentarios al Plan de mejora*.

Este modelo de evaluación da lugar al *Informe de ratificación* del dictamen anterior.

3.3. Sistema de evaluación del SACIC

3.3.1. Referencial del SACIC

Para los dos modelos de evaluación descritos anteriormente, el SACIC dispone de un Referencial para la evaluación. Este se ha diseñado con el objetivo de ofrecer una descripción completa, sencilla y actualizada sobre las características de la oferta y la actividad de los centros de ELE que llevan el distintivo "Centro Acreditado por el Instituto Cervantes".

A través del Referencial del SACIC, el Instituto Cervantes pretende trasladar a los centros que postulan a este reconocimiento y a los que quieren renovar esta acreditación una reflexión sobre aspectos clave de su actividad y del funcionamiento de sus servicios. Para ello, el Referencial del SACIC presenta una organización interna que se ha vertebrado en torno a la pregunta "**¿Qué es un «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»?**".

Esta pregunta ha generado, a su vez, otras cinco, que son las que se han utilizado para la organización interna y la identificación de los ámbitos, los apartados y los criterios del Referencial del SACIC:

- ¿Quiénes somos como organización y como centro de enseñanza de ELE?
- ¿Qué servicios de enseñanza y aprendizaje de ELE ofrecemos a nuestros usuarios?
- ¿Qué otros servicios complementan en nuestro centro la oferta de enseñanza-aprendizaje?
- ¿Dónde estamos y cómo son nuestras instalaciones?
- ¿Cómo nos damos a conocer y cómo difundimos nuestra oferta de cursos y servicios complementarios?

El Referencial del SACIC dispone de cinco **ámbitos** de análisis que se organizan, a su vez, en **diez apartados.** Para cada uno de estos apartados, el SACIC ha establecido los **criterios** y ha definido los **descriptores** para la evaluación de los centros de ELE.

Como se aprecia en la tabla que aparece a continuación, el Referencial del SACIC:

- presta atención a cinco **ámbitos** de un centro de ELE;
- organiza en **diez apartados** el conjunto de aspectos de un centro de ELE a los que presta atención;
- dispone de **50 criterios para la evaluación** de los centros (47 para los centros que no ofrecenservicio de alojamiento como oferta complementaria);
- establece **300 descriptores para el análisis de la actividad de los centros** (342 para los centros que ofrecen servicio de alojamiento como oferta complementaria).

Referencial SACIC Organización interna		Criterios y descriptores de evaluación de los Centros Acreditados	
Ámbitos	**Apartados**	**Criterios**	**Nº de descriptores**
1. Organización y funcionamiento del centro	1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo	1.1.1. Misión y visión 1.1.2. Dirección del centro 1.1.3. Sistema de gestión 1.1.4. Atención al usuario 1.1.5. Matriculación y facturación 1.1.6. Asistencia y emisión de certificados 1.1.7. Sugerencias, reclamaciones y quejas	41
	1.2. Equipos y personas	1.2.1. Selección de equipos y personas 1.2.2. Equipo directivo, de gestión y de administración 1.2.3. Equipo docente 1.2.4. Consolidación de equipos 1.2.5. Formación continua 1.2.6. Participación activa	41
2. Servicios de enseñanza-aprendizaje	2.1. Planificación de la enseñanza y el aprendizaje	2.1.1. Plan de enseñanza 2.1.2. Programas de cursos 2.1.3. Actividad académica	20
	2.2. Desarrollo de cursos y clases	2.2.1. Planificación de clases 2.2.2. Gestión del aula 2.2.3. Desarrollo de las competencias de la lengua 2.2.4. Desarrollo de la competencia intercultural 2.2.5. Implicación de los alumnos en el control de su aprendizaje	39
	2.3. Evaluación de los alumnos	2.3.1. Evaluación para la asignación a los cursos 2.3.2. Evaluación para el aprendizaje 2.3.3. Evaluación del aprendizaje 2.3.4. Promoción de la evaluación certificativa oficial	18
	2.4. Orientación y seguimiento de los alumnos	2.4.1. Orientación en el aprendizaje 2.4.2. Orientación en el itinerario formativo y profesional 2.4.3. Orientación personal y social	14
	2.5. Coordinación de la actividad académica	2.5.1. Actividad académica y atención al alumno 2.5.2. Coordinación del equipo docente 2.5.3. Desarrollo del proyecto del centro	17
3. Servicios complementarios a la enseñanza	3. Servicios complementarios a la enseñanza	3.1. Servicio de certificación externa 3.2. Servicio de actividades culturales, deportivas y sociales 3.3. Servicio de biblioteca y de apoyo continuo al aprendizaje 3.4. Servicios de apoyo, asesoría y tramitación de documentación 3.5. Servicio de alojamiento 3.6. Servicio de alojamiento en familias 3.7. Servicio de alojamiento en apartamentos y residencias	16 (para centros sin servicio de alojamiento) / 52 (para centros con servicio de alojamiento)
4. Instalaciones y recursos para la enseñanza y el aprendizaje	4. Instalaciones y recursos para la enseñanza y el aprendizaje	4.1. Habitabilidad de las instalaciones 4.2. Seguridad y salud 4.3. Espacios y dotación 4.4. Aulas 4.5. Sala de profesores 4.6. Otros espacios para el aprendizaje y la interacción social de los alumnos	55
5. Información y difusión del centro y sus servicios	5. Información y difusión del centro y sus servicios	5.1. Información y difusión sobre la organización y el centro 5.2. Información y difusión sobre la oferta de cursos 5.3. Información y difusión sobre los servicios complementarios 5.4. Información y difusión sobre los precios de los servicios 5.5. Información y difusión sobre las condiciones de matriculación e inscripción 5.6. Claridad, veracidad y corrección de la información	39 (para centros sin servicio de alojamiento) / 45 (para centros con servicio de alojamiento)

Tabla 1. Referencial del SACIC. Organización interna en ámbitos, apartados y criterios para la evaluación

Las herramientas de evaluación con que cuenta el Referencial SACIC se han diseñado para cumplir con una doble función:

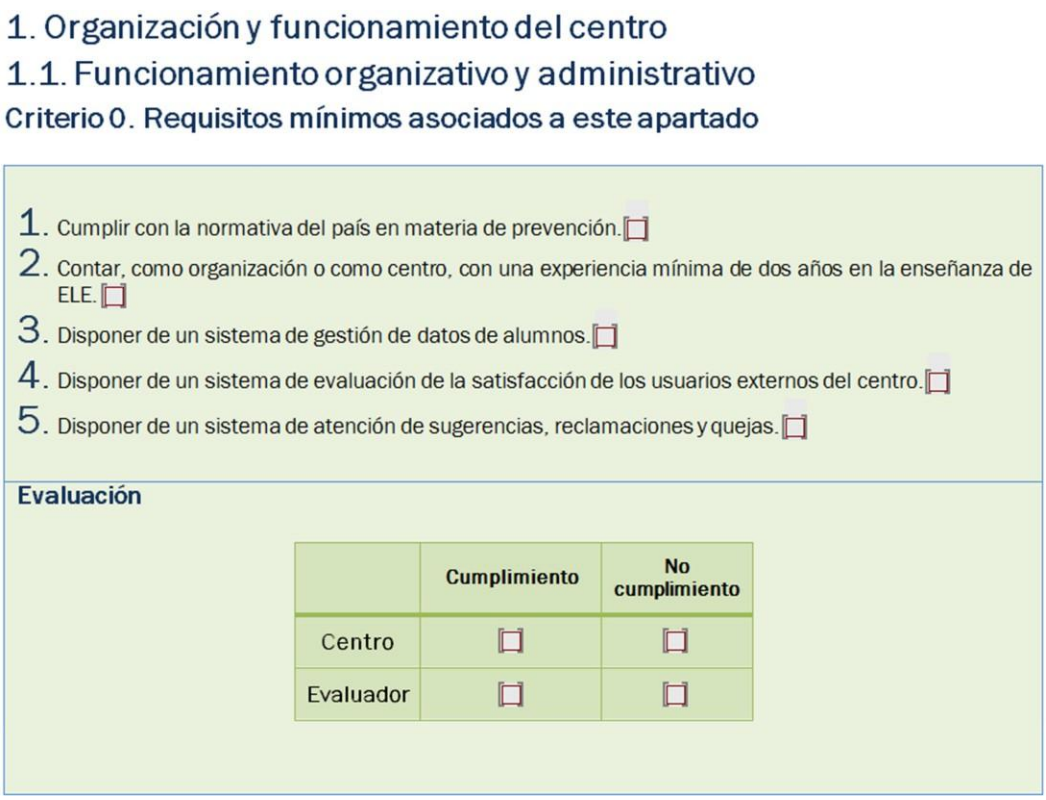
- Servir de pauta de análisis y reflexión sobre la actividad del centro.
- Servir de herramienta de autoevaluación al centro y de evaluación a los evaluadores.

Las herramientas incorporaran diez ***Cuadernos de evaluación***, uno para cada apartado del Referencial SACIC e incluyen las parrillas de evaluación que, pueden ser de dos tipos.

- PARRILLA DE EVALUACIÓN PARA EL CRITERIO 0
  Contiene los descriptores de **Requisitos mínimos** que los centros acreditados deben cumplir de manera obligatoria.

  El resultado de la evaluación de este criterio solo contempla dos opciones: cumplimiento o no cumplimiento. El cumplimiento exige que la realidad del centro sea acorde a todos los descriptores recogidos en esta parrilla.

  El incumplimiento de cualquiera de los descriptores asociados a los Requisitos mínimos da lugar a una evaluación no favorable.


1. Organización y funcionamiento del centro
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo
Criterio 0. Requisitos mínimos asociados a este apartado

1. Cumplir con la normativa del país en materia de prevención.
2. Contar, como organización o como centro, con una experiencia mínima de dos años en la enseñanza de ELE.
3. Disponer de un sistema de gestión de datos de alumnos.
4. Disponer de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del centro.
5. Disponer de un sistema de atención de sugerencias, reclamaciones y quejas.

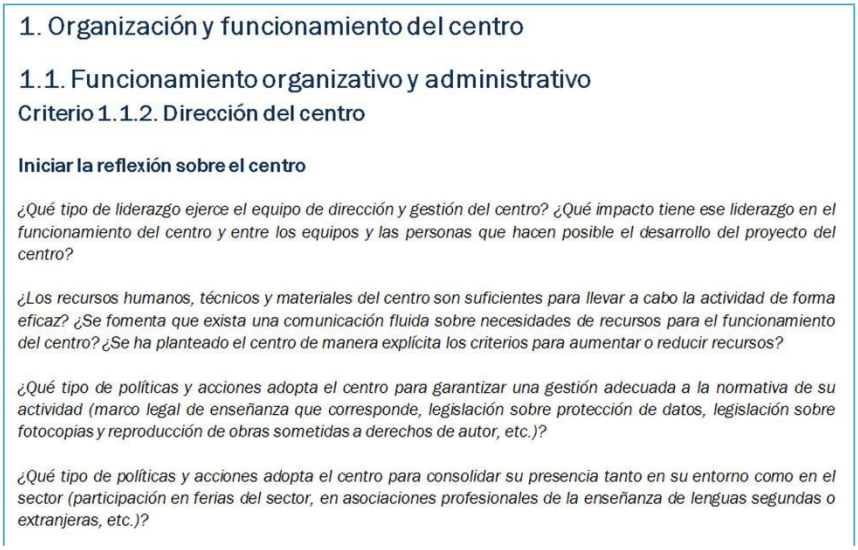
Evaluación

	Cumplimiento	No cumplimiento
Centro		
Evaluador		

Imagen 2. Ejemplo de una parrilla de evaluación para un criterio 0

- PARRILLA DE EVALUACIÓN PARA LOS CRITERIOS ESPECÍFICOS DEL APARTADO
  La parrilla de evaluación de los criterios específicos de cada apartado se organiza en las siguientes secciones:

  - **Iniciar la reflexión sobre el centro.** Recoge un conjunto de **preguntas** que tienen como finalidad facilitar la reflexión del equipo del centro sobre el criterio analizado.



1. Organización y funcionamiento del centro

1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo

Criterio 1.1.2. Dirección del centro

Iniciar la reflexión sobre el centro

¿Qué tipo de liderazgo ejerce el equipo de dirección y gestión del centro? ¿Qué impacto tiene ese liderazgo en el funcionamiento del centro y entre los equipos y las personas que hacen posible el desarrollo del proyecto del centro?

¿Los recursos humanos, técnicos y materiales del centro son suficientes para llevar a cabo la actividad de forma eficaz? ¿Se fomenta que exista una comunicación fluida sobre necesidades de recursos para el funcionamiento del centro? ¿Se ha planteado el centro de manera explícita los criterios para aumentar o reducir recursos?

¿Qué tipo de políticas y acciones adopta el centro para garantizar una gestión adecuada a la normativa de su actividad (marco legal de enseñanza que corresponde, legislación sobre protección de datos, legislación sobre fotocopias y reproducción de obras sometidas a derechos de autor, etc.)?

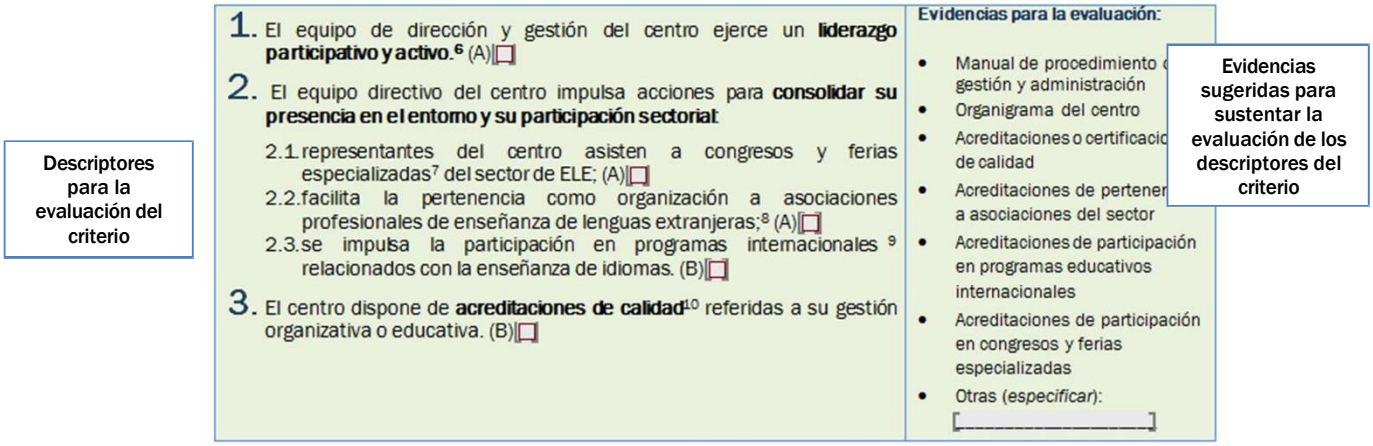
¿Qué tipo de políticas y acciones adopta el centro para consolidar su presencia tanto en su entorno como en el sector (participación en ferias del sector, en asociaciones profesionales de la enseñanza de lenguas segundas o extranjeras, etc.)?

Imagen 3. Ejemplo de preguntas para iniciar la reflexión sobre un criterio

☐ **Evaluar este aspecto del centro.** En esta sección se recogen los **descriptores** que los centros han de revisar para determinar si los tienen incorporados a su proyecto de español.

Los descriptores aparecen redactados siempre en términos positivos y se refieren a procedimientos, características o resultados a los que da lugar la prestación de los servicios del centro. Son de dos tipos (A/B), en función de si están vinculados al cumplimiento básico o avanzado de los criterios de la acreditación. Son los que se utilizan a la hora de establecer el resultado de la evaluación para cada criterio.

También, en este apartado, se recoge el conjunto de evidencias sugeridas a los centros para sustentar su autoevaluación. Algunas de ellas, las más importantes, serán solicitadas en los procesos de evaluación.



Descriptores para la evaluación del criterio

1. El equipo de dirección y gestión del centro ejerce un **liderazgo participativo y activo.**[6] (A) ☐
2. El equipo directivo del centro impulsa acciones para **consolidar su presencia en el entorno y su participación sectorial**:
   - 2.1. representantes del centro asisten a congresos y ferias especializadas[7] del sector de ELE; (A) ☐
   - 2.2. facilita la pertenencia como organización a asociaciones profesionales de enseñanza de lenguas extranjeras;[8] (A) ☐
   - 2.3. se impulsa la participación en programas internacionales [9] relacionados con la enseñanza de idiomas. (B) ☐
3. El centro dispone de **acreditaciones de calidad**[10] referidas a su gestión organizativa o educativa. (B) ☐

Evidencias para la evaluación:

- Manual de procedimiento gestión y administración
- Organigrama del centro
- Acreditaciones o certificaci de calidad
- Acreditaciones de pertene a asociaciones del sector
- Acreditaciones de participación en programas educativos internacionales
- Acreditaciones de participación en congresos y ferias especializadas
- Otras (*especificar*): [_____]

Evidencias sugeridas para sustentar la evaluación de los descriptores del criterio

Imagen 4. Ejemplo de parrilla de evaluación del Criterio 1.1.2. Dirección del centro

1. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

En esta sección están recogidas las especificaciones que permiten a los centros y a los evaluadores pronunciarse respecto al grado de cumplimiento del criterio analizado.

Resultado de la evaluación Elija el nivel de cumplimiento				
	Sin cumplimiento	Nivel A - Básico	Nivel B - Avanzado	Nivel C - Fundamentado
	No hay evidencia del cumplimiento de los descriptores A en la proporción indicada para el nivel básico.	- Se cumple el criterio en los descriptores A en la siguiente proporción: 2/3.	- Se cumple el criterio en todos los descriptores A. - Se cumple en los descriptores B en la siguiente proporción: 1/2.	- Se cumple el criterio en todos los descriptores A. - Se cumple en los descriptores B en la siguiente proporción: 1/2. - Hay evidencias de coherencia, sistematización y fundamentación.
CENTRO	☐	☐	☐	☐
EVALUADOR	☐	☐	☐	☐

Imagen 5. Ejemplo de la parrilla del resultado de la evaluación del Criterio 1.1.2. Dirección del centro

2. **Comentarios del centro**
   El centro ha de incluir comentarios de forma dirigida sobre diversos aspectos relacionados con el criterio. Estos comentarios proporcionan información clave para que el evaluador pueda realizar su propia evaluación. Sirven de soporte y justificación de la evaluación realizada por el centro. Por ello, el evaluador podrá devolver el cuaderno al centro si no ha sido completado suficientemente y exigirle que lo haga de nuevo.

Comentarios del centro

[Incluir comentarios sobre el tipo de liderazgo ejercido y sobre la presencia del equipo de dirección y gestión en las instalaciones del centro]

[Incluir comentarios sobre la adecuación de los recursos del centro (humanos, técnicos y materiales) a su volumen de actividad]

[Incluir comentarios sobre el marco de regulación al que se adscribe la actividad del centro]

[Detallar las acciones concretas que se llevan a cabo en el centro para garantizar su participación sectorial: asociaciones o federaciones del sector a las que pertenece el centro, encuentros profesionales en los que participa, acuerdos de colaboración con organizaciones o asociaciones nacionales o internacionales (por ejemplo, programas Erasmus, Leonardo, etc.)]

[Incluir la relación de acreditaciones/certificaciones de calidad de que el centro, si se da el caso]

[Incluir comentarios adicionales, si se considera oportuno]

Imagen 6. Ejemplo de la sección de comentarios del centro del Criterio 1.1.2. Dirección del centro

3. **Aspectos destacables y aspectos mejorables identificados por el centro**
   En esta sección se persigue que el centro reflexione sobre los puntos fuertes y débiles de su actividad. Por ello, se le solicita que mencionen brevemente tres aspectos destacables y tres aspectos mejorables relacionados con el criterio.

Aspectos destacables identificados por el centro
[Incluir al menos tres]

Aspectos mejorables identificados por el centro
[Incluir al menos tres]

Imagen 7. Ejemplo de la sección de aspectos destacables y aspectos mejorables que se incluyen en los *Cuadernos de evaluación*

3.3.2. Sistema de puntuación

El Referencial del SACIC contempla cuatro posibles opciones de resultado para los centros en la evaluación para los criterios específicos de evaluación de cada apartado:

	Nivel A	Nivel B	Nivel C
Sin cumplimiento	Cumplimiento básico de los criterios de la acreditación	Cumplimiento avanzado de los criterios de la acreditación	Cumplimiento coherente, fundamentado y sistemático de los criterios de la acreditación

Tabla 2. Referencial del SACIC. Niveles de cumplimiento de los criterios de la acreditación

La determinación del nivel de cumplimiento en la evaluación de cada criterio está vinculada a que el centro pueda aportar evidencias que se correspondan con su realidad, para los descriptores asociados a cada nivel.

La proporción de descriptores A y B que se asocian a los distintos niveles de puntuación se especifica en la parrilla de evaluación que acompaña a cada criterio. El nivel C de cumplimiento implica siempre, además del cumplimiento de la totalidad o casi la totalidad de los descriptores del criterio, que los centros puedan aportar evidencias de fundamentación y de sistematización de las prácticas que se analizan en cada caso.

El resultado que el centro alcanza en cada apartado es la media que obtiene en la evaluación de cada criterio. Para obtener el nivel A en cada apartado, además del cumplimiento de los requisitos mínimos, el sistema requiere que los centros alcancen un **nivel A en, al menos, el 60 % de criterios específicos del apartado**, o que puedan compensar un resultado no favorable de uno o más criterios («Sin cumplimiento») con otros en los que hayan obtenido una evaluación de nivel B o C. Además, en el apartado "Equipos y personas" los centros tienen que alcanzar **un nivel A obligatoriamente en el criterio "1.2.4. Consolidación de equipos"**.

1. Organización y funcionamiento del centro

1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo

Resultado de la evaluación del apartado	Nivel A
Criterio 1.1.1. Misión y visión	Sin cumplimiento
Criterio 1.1.2. Dirección del centro	Nivel A
Criterio 1.1.3. Sistema de gestión	Nivel A
Criterio 1.1.4. Información y atención al usuario	Nivel C
Criterio 1.1.5. Matriculación y facturación	Nivel A
Criterio 1.1.6. Asistencia y emisión de certificados de cursos	Nivel A
Criterio 1.1.7. Sugerencias, reclamaciones y quejas	Sin cumplimiento

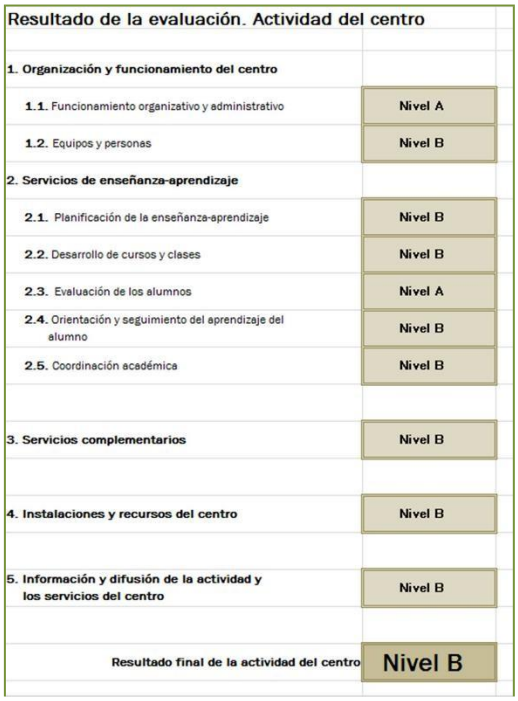
Imagen 1. Ejemplo de Resultado de Nivel A para el apartado Funcionamiento organizativo y administrativo. Muestra con cinco criterios superados y dos sin cumplimiento

Para obtener un ***Dictamen técnico-académico*** favorable en la evaluación Modelo 1 del SACIC es necesario:

1. El cumplimiento de la totalidad de los descriptores asociados a los **Requisitos mínimos** (a los que se ha denominado "Criterio 0", y solo contempla la posibilidad de cumplimiento/no cumplimiento en la evaluación).
2. **Una evaluación mínima de nivel A en cada uno de los diez apartados** del Referencial. Se permite una excepción: uno de los cinco apartados del ámbito "Servicios de enseñanza-aprendizaje" puede tener una evaluación de "Sin cumplimiento". En este caso, es necesario que esta evaluación negativa sea compensada por una evaluación superior al nivel A (nivel B o C) en uno de los otros cuatro apartados del ámbito.

3. En los expedientes de prórroga que conllevan una evaluación Modelo 1, aportar evidencias de la puesta en marcha, total o parcial, del 60 % de las acciones recogidas en el ***Plan de mejora*** presentado en la evaluación anterior.

El resultado final de la evaluación de la actividad del centro, una vez cumplidos estos requisitos, es la media de la puntuación de la evaluación de todos los apartados.



Resultado de la evaluación. Actividad del centro	
1. Organización y funcionamiento del centro	
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo	Nivel A
1.2. Equipos y personas	Nivel B
2. Servicios de enseñanza-aprendizaje	
2.1. Planificación de la enseñanza-aprendizaje	Nivel B
2.2. Desarrollo de cursos y clases	Nivel B
2.3. Evaluación de los alumnos	Nivel A
2.4. Orientación y seguimiento del aprendizaje del alumno	Nivel B
2.5. Coordinación académica	Nivel B
3. Servicios complementarios	Nivel B
4. Instalaciones y recursos del centro	Nivel B
5. Información y difusión de la actividad y los servicios del centro	Nivel B
Resultado final de la actividad del centro	**Nivel B**

Imagen 2. Ejemplo de Resultado favorable en el Dictamen técnico-académico.

Las ventajas de este sistema de puntuación son las siguientes:

4. **Proporciona flexibilidad.** No todos los descriptores son obligatorios. Los centros tienen cierto margen a la hora de establecer el nivel de cumplimiento del criterio que encaja con la realidad de su actividad. También pueden decidir si, para el desarrollo de su proyecto, consideran que no es necesario el cumplimiento de alguno de los criterios del Referencial del SACIC.

5. **Facilita un itinerario posible de desarrollo del centro.** El resultado de la evaluación de cada criterio y cada apartado es una información que no se hace pública. El SACIC la ofrece a los centros solo con el fin de promover el desarrollo progresivo de su actividad y de la prestación de sus servicios.

   Los planes de mejora que los centros desarrollan en el marco de la evaluación Modelo 2 han de cumplir el requisito de conseguir que el centro avance en el nivel de cumplimiento de, al menos, el 60 % de los criterios analizados. De este modo, el SACIC impulsa la mejora continua de los centros acreditados.

3.4. Descripción del procedimiento de evaluación para los expedientes de inicio de acreditación

Una vez que el centro ha contratado los servicios de una entidad evaluadora y ha aceptado las condiciones para la emisión del *Dictamen técnico-académico*, es necesario cumplir los pasos descritos a continuación.

Fase 1. Antes de la visita de evaluación

- La Unidad de Centros Acreditados facilita al centro el acceso a la plataforma sacic.cervantes.es, donde descargar las guías de evaluación, los *Cuadernos de evaluación* y toda la documentación que el centro necesita para realizar la evaluación Modelo 1 del SACIC. En esa plataforma dispone de un espacio para comunicarse con su evaluador.

- Una vez dado de alta en esta plataforma, la entidad evaluadora comunica al centro el nombre y los datos de contacto del evaluador designado para el seguimiento de su expediente.

- El evaluador designado y los responsables del centro, de mutuo acuerdo, deben:

  - Establecer una fecha de visita que asegure la disponibilidad de los responsables del centro y la posibilidad de realizar observación de clases.

  - Confirmar cuáles son los documentos que el centro debe hacer llegar al evaluador antes de la visita (Documentación 1) y cuáles debe tener en la visita de evaluación para su cotejo (Documentación 2).

  - Planificar la visita de evaluación (cronograma de trabajo durante la visita, además de la logística que requiere el traslado del evaluador al centro: viaje, alojamiento y manutención).

- El centro debe hacer llegar al evaluador, respetando los plazos, la Documentación 1 a través de la plataforma sacic.cervantes.es o a través de correo postal si así se acuerda con el evaluador, y al menos 21 días antes de la visita de evaluación.

  Es especialmente importante asegurarse de que se envían los *Cuadernos de evaluación* debidamente cumplimentados.

- El evaluador designado:

  - En cuanto recibe la Documentación 1 del centro, debe empezar a analizarla y a revisar, en función de ella, la autoevaluación del centro recogida en los *Cuadernos de evaluación.*

    - El evaluador debe señalar en los *Cuadernos de evaluación* los descriptores que, tras su análisis de la documentación, considere necesario cotejar en su visita al centro.

    - Debe imprimir los *Cuadernos de evaluación* (con sus anotaciones), preparar el resto de la documentación que debe tener consigo durante la visita y planificar un cronograma para la observación de clases.

Fase 2. Durante la visita de evaluación

En las visitas de evaluación, el evaluador trabaja dos días en el centro, entrevistándose con los responsables de los equipos y observando la actividad del centro en su conjunto. La visita del evaluador se abre y se cierra con una reunión con el equipo directivo del centro.

- **Reunión inicial**

En la reunión inicial el evaluador:

- Comunica a los responsables del centro que el objetivo de la visita es constatar el cumplimiento por parte del centro de los requisitos, criterios y descriptores de actividad del SACIC, así como detectar posibles áreas de mejora para poder trasladar al centro recomendaciones que le resulten útiles y puedan aportarle valor.

- Explica brevemente las partes principales de la visita de evaluación (visita a las instalaciones, observación de clases, entrevistas con los responsables de cada área, recogida de cuestionarios de las personas que integran los equipos del centro, visitas a alojamientos si el centro ofrece este servicio, etc.), confirma y repasa el plan de visita (especialmente en lo relativo al horario de observación de clases).

- Insiste en que el personal del centro implicado en la evaluación debe sentirse lo más cómodo posible, puesto que su tarea consiste en la observación del centro evaluado y que, por su parte, va a tratar de evitar que el funcionamiento del centro (clases, horarios de descanso de alumnos, horario de fin de actividad docente, etc.) se vea alterado, especialmente en relación con las actividades previstas para los alumnos.

- **Durante la visita**

En esta fase el evaluador lleva a cabo las siguientes acciones:

  - Se entrevista con los distintos responsables del centro.

  - Toma notas para confirmar la autoevaluación del centro recogida en los *Cuadernos de evaluación* y recoge las observaciones que considera oportunas.

  - Coteja la Documentación 2. Verifica que el centro dispone de toda la documentación que se le requiere en este apartado.

  - Observa sesiones de clase. Antes de las sesiones de clase, explica a los profesores el objetivo de esta observación: cotejar la coherencia entre el proyecto académico del centro trasladado en la documentación presentada a la evaluación y el desarrollo de las sesiones de clase. El evaluador observa la mayor variedad de clases posibles (distintos niveles, profesores, secuencia de la clase —inicio, desarrollo y final de la sesión— y distintos tipos de cursos —generales, específicos, preparación al DELE, etc.—), teniendo en cuenta que la duración de cada observación puede oscilar entre 20 y 60 minutos.

  - Recoge los cuestionarios de las personas que integran los equipos del centro. En las distintas reuniones, el evaluador invita a las personas que integran los equipos del centro a cumplimentar estos cuestionarios. También aprovecha esta reunión para que estas personas hagan una reflexión sobre su práctica en el centro y a que le trasladen, si lo desean, preguntas o sugerencias sobre el SACIC.

  - Recoge los cuestionarios de alumnos. El evaluador entrega al responsable académico del centro los cuestionarios de los alumnos. En la evaluación es necesario recoger cuestionarios de una muestra de los alumnos presentes en el centro. Los cuestionarios son entregados a los alumnos y recogidos por los profesores del centro. El coordinador académico es quien se los hace llegar al evaluador antes de finalizar la visita de evaluación.

  - Se reúne con alumnos del centro, si lo considera relevante, para recabar información específica o complementaria a la recogida en la documentación aportada por el centro. Para ello, informa a los alumnos de que durante su visita al centro está a su disposición, y que puede atenderlos si ellos, de manera voluntaria y siempre fuera de las horas de clase, consideran oportuno reunirse con él para mantener una entrevista oral y completar así la recogida de información sobre los aspectos incluidos en el cuestionario del alumno.

- Visita las instalaciones. Realiza una visita general a las instalaciones y se asegura de haber tomado nota de su estado, prestando especial atención a algunas áreas (aulas, sala de profesores, zona de administración, zona de descanso, servicios, biblioteca, sala de aprendizaje, etc.). Si es posible, toma fotografías de las estancias principales de las instalaciones del centro (sala de profesores, biblioteca, aulas, área de recepción, tablones de anuncios y entrada al centro). Si el centro oferta servicio de alojamiento, también realiza una visita a los alojamientos y toma como muestreo uno o dos para cada tipo que ofrezca el centro (familia, apartamento, residencia, etc.), y a partir del listado presentado por el centro.

- Reunión final

El evaluador se reúne con los responsables del centro evaluado. Durante esa reunión final:

- Adelanta una primera valoración general de la visita y de la evaluación.

- Explica los pasos que han de darse a partir de ese momento en el proceso de acreditación:

1. Emisión del *Dictamen técnico-académico* por parte del responsable de la entidad evaluadora.
2. Envío al Instituto Cervantes para su validación del *Dictamen técnico-académico* y de los *Cuadernos de evaluación* comentados por el evaluador y toda la documentación aportada por el centro antes de la visita (Documentación 1).
3. En el caso de que el *Dictamen técnico-académico* sea favorable, propuesta de la firma del contrato de acreditación por parte de la Dirección Académica del Instituto Cervantes.
4. Envío al centro de un cuestionario para recoger su valoración sobre el procedimiento de evaluación y de acreditación del SACIC.
5. Elaboración del contrato de acreditación por parte del Instituto Cervantes.
6. Firma del contrato de acreditación por parte del Instituto Cervantes en primer lugar y por parte del centro en segundo lugar.
7. Acreditación del centro, visualizada por la entrega del logotipo de centro acreditado y la publicación de sus datos en el portal del Instituto Cervantes: https://acreditacion.cervantes.es.
8. Abono, por parte del centro, del canon anual de acreditación, prorrateado, si procede.
9. El evaluador agradece la disponibilidad del centro y la atención prestada durante la visita y recoge sugerencias sobre el SACIC.
10. Finalmente, recuerda que para cualquier consulta sobre el procedimiento de evaluación o sobre el SACIC el centro puede dirigirse al Instituto Cervantes al través de la siguiente dirección electrónica: centros.acreditados@cervantes.es.

Fase 3. Recepción del *Informe de evaluación* y puesta en marcha de un plan de mejora

Tras la evaluación, el centro recibe un ***Informe de evaluación*** que se compone de:

- Introducción explicativa.
- Borrador del *Dictamen técnico-académico.*
- Evaluación de los requisitos mínimos.
- Autoevaluación de la actividad del centro.
- *Informe gráfico* de resultados de la evaluación de la actividad del centro.
- Un apéndice formativo con orientaciones para la puesta en marcha de un plan de mejora del centro y documentos relativos a la acreditación.
- Evaluación del cumplimiento del *Plan de mejora* elaborado en la evaluación anterior, en las evaluaciones Modelo 1 para la prórroga de la acreditación.

Además, el centro recibo los *Cuadernos de evaluación* con comentarios del evaluador referentes a:

- Diferencias entre la autoevaluación del centro y la evaluación del evaluador.
- Aspectos destacables del centro identificados por el evaluador.
- Aspectos mejorables del centro identificados por el evaluador.

3.5. Principios éticos en el proceso de evaluación[3]

En el ámbito educativo, toda evaluación debe estar presidida por tres principios fundamentales de carácter general:

- Su consideración como medio al servicio de un proyecto educativo. La evaluación no tiene sentido si no sirve para la mejora del centro. Los otros fines solo serán legítimos en la medida que contribuyan a este fin.

- El respeto a la dignidad de las personas que forman parte del centro y a sus legítimos intereses en relación con su intimidad y prestigio profesional.

- El carácter público de la evaluación dentro del marco correspondiente. Solo las partes legítimamente interesadas deben tener acceso a su diseño, al desarrollo, a los resultados y a las decisiones correspondientes.

Etapa previa a la evaluación

La preparación de la evaluación por parte del centro resulta fundamental. La labor de evaluación puede verse afectada si en el centro no se ha prestado la atención adecuada a la comunicación interna respecto del propósito y el procedimiento de evaluación, o a la preparación de la documentación que tiene que aportar a la entidad evaluadora como evidencias de su actividad y del funcionamiento de la organización.

- **Difusión.** La dirección del centro debe establecer con el evaluador la fecha de la evaluación y darla a conocer a todas las personas de la organización, así como difundir el propósito y los objetivos de la evaluación.

  Compartir esa información facilita el establecimiento de expectativas realistas respecto a la evaluación, contribuye a que se reduzcan o se eliminen las reservas o prejuicios sobre este tipo de acciones y facilita la participación e implicación de las personas de la organización tanto en la fase de preparación de la visita de evaluación, como en la visita misma. De igual manera, la dirección del centro debe comprometerse a comunicar internamente los resultados de la evaluación e insistir en que servirán para ayudar a la organización a aprender de sí misma y a poner en marcha planes y acciones concretas de mejora.

- **Compromiso.** La dirección ha de liderar y motivar a las personas del centro implicadas en la evaluación, así como proveerlas de los recursos necesarios para que puedan participar activamente en ella.

- **Independencia y profesionalidad de los evaluadores.** Debe huirse de cualquier forma de presión, tanto en relación con la modificación del proceso, como respecto al resultado de la evaluación.

- **Participación.** Para que en una evaluación se constate la situación real de un centro, es preciso dar cabida a la participación de todas las partes implicadas (dirección, equipo docente, personal administrativo, etc.).

3 Adaptado de ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC), COMITÉ DE EDUCACIÓN (2005). *Calidad en la educación, calidad de la educación.* Madrid: AEC.

Etapa de desarrollo de la evaluación

En esta etapa son fundamentales los valores y principios éticos que se describen a continuación.

- **Disponibilidad** de los responsables del centro y de cada uno de sus miembros a la hora de colaborar con una política de veracidad y transparencia.

- **Independencia.** Se debe respetar sin ninguna intromisión la actuación de los evaluadores.

- **Confidencialidad.** Se debe facilitar los medios para que quienes lo deseen puedan trasmitir información relevante y valoraciones alternativas sin la presión de la difusión de esos datos.

C) Etapa posterior a la evaluación

C.1. Etapa inmediatamente posterior a la evaluación

- **Discusión del informe.** Aunque en el momento de contratar los servicios de evaluación el centro está aceptando intrínsecamente los resultados de la evaluación, también tiene derecho a discrepar, siempre que sus argumentos sean sólidos y estén convenientemente documentados. Es importante reseñar que, en las auditorías de tercera parte (realizadas por personas externas a la organización y destinadas a obtener certificaciones), lo que prevalece es la valoración de los evaluadores.

- **Difusión del informe.** El resultado de la evaluación debe llegar a todas las partes interesadas, ya que el valor de la evaluación está ligado a sus consecuencias para la mejora del centro. Puede comunicarse de forma total o parcial, pero en ningún caso puede ser alterada o deformada la información para presentar a la institución de una forma más favorable o positiva.

- **Compromiso de mejora.** Los responsables del centro deben liderar y motivar a todo el personal implicado para llevar a cabo las acciones de mejora que se deriven de la evaluación realizada. Las personas del centro deben colaborar y comprometerse a llevar a cabo dichas acciones de mejora.

C.2. Etapa entre evaluaciones

- **Compromiso.** Es preciso mantener vivo el proceso de mejora, mediante actividades, difusión de informes o procesos de autoevaluación ligados a las decisiones tomadas tras la evaluación.

- **Seguimiento.** Una forma de compromiso es el seguimiento activo del desarrollo y la ejecución de los planes de mejora. Para ello, es fundamental contar con una persona que asuma el papel del propietario de los procesos de puesta en marcha de acciones de mejora en el centro.

Anejos y apéndices

Anejo 1
Requisitos mínimos del SACIC, de cumplimiento obligatorio para todos los centros

APARTADO 1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo

1. Cumplir con la normativa del país en materia de prevención.
2. Contar, como organización o como centro, con una experiencia mínima de dos años en la enseñanza de ELE.
3. Disponer de un sistema de gestión de datos de alumnos.
4. Disponer de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del centro.
5. Disponer de un sistema de atención de sugerencias, reclamaciones y quejas.

APARTADO 1.2. Equipos y personas

1. Contar con equipos y personas adecuados para el funcionamiento y la gestión administrativa y académica del centro.
2. Contar como mínimo con una persona dedicada exclusivamente a tareas administrativas, con formación específica para el puesto, conocimiento de idiomas y experiencia de al menos un año en la gestión administrativa.
3. Contar con una persona que desempeñe tareas de coordinación académica y que disponga de un horario de dedicación exclusiva a estas tareas que le permita la atención a alumnos y profesores y la gestión académica del centro.
4. Contar como mínimo con dos profesores de español que cumplan con los requisitos siguientes:
   4.1. Ser titulados universitarios.
   4.2. Acreditar formación especializada en la enseñanza de ELE (mínimo, 60 horas).
   4.3. Contar con una experiencia docente en ELE de, al menos, 600 horas.
   4.4. Tener una relación laboral o profesional consolidada con el centro y formalizada a través de contratos.

APARTADO 2.1. Planificación de la enseñanza y el aprendizaje

1. Estar dedicado a la enseñanza como actividad profesional y ofrecer, entre sus actividades, la enseñanza de ELE de forma presencial, ya sea con carácter único, prioritario o complementario.
2. Ofrecer de forma permanente cursos de español de, al menos, tres niveles.
3. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten: definición de niveles, especificación de objetivos y contenidos, orientaciones metodológicas, criterios de evaluación y criterios para el seguimiento y la orientación del aprendizaje del alumno.
4. Disponer de programas de los cursos generales de español establecidos en el currículo del centro.

APARTADO 2.2. Desarrollo de cursos y clases

1. Impartir cursos de ELE de forma presencial, ya sea con carácter único, prioritario o complementario, de al menos tres niveles.
2. Disponer de documentos de planificación de clase de los cursos de español que se imparten en el centro.
3. Disponer de un sistema de registro de clases, donde conste la asistencia de los alumnos, el contenido cubierto en las clases y el material utilizado.

APARTADO 2.3. Evaluación de los alumnos

1. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten los criterios de evaluación.[4]

APARTADO 2.4. Orientación y seguimiento del alumno

1. Disponer de un *Plan de enseñanza* en el que consten criterios para el seguimiento y la orientación del aprendizaje del alumno.

APARTADO 2.5. Coordinación de la actividad académica

1. Contar con una persona que desempeñe tareas de coordinación académica y que disponga de un horario de dedicación exclusiva para la realización de estas tareas que le permita la atención a alumnos y profesores y la gestión académica del centro.

APARTADO 3. Servicios complementarios a la enseñanza

1. Disponer de un programa de actividades culturales, deportivas y sociales que fomenten la difusión de la cultura en español.
2. *(Para los centros ya acreditados)* Promover entre los alumnos del centro el valor de la certificación oficial de dominio lingüístico, con especial atención a los Diplomas de Español que otorga el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.

APARTADO 4. Instalaciones y recursos del centro

1. Disponer de unas instalaciones, con licencia de actividad[5] en vigor a nombre del titular del centro, que tengan una superficie total de, al menos, 150 m^2. Esta superficie podrá ser inferior en el caso de que el centro se dedique de manera exclusiva a la enseñanza del español.
2. Disponer de un espacio de uso para los profesores del centro, que disponga de ordenadores con conexión a Internet e impresora a su disposición.
3. Disponer, como mínimo, de dos aulas dedicadas preferentemente a la enseñanza del español.
4. Disponer de un espacio común para los descansos de las clases.
5. Disponer de aseos suficientes para el volumen de actividad del centro.
6. Disponer de una biblioteca o, en su defecto, un espacio que, entre sus funciones, tenga la de ser usada como biblioteca.
7. Contar con los medios técnicos adecuados para la enseñanza de ELE en función del volumen de actividad (número de alumnos y cursos). Como mínimo, el centro ha de contar con la posibilidad de utilizar material audiovisual en dos de sus aulas.

APARTADO 5. Información y difusión del centro y sus servicios

1. Disponer de una web y de folletos publicitarios en, al menos, dos idiomas.
2. Incluir en los distintos soportes publicitarios información sobre: el centro, los cursos y su contenido, los precios, las condiciones de los servicios contratados y los cargos o condiciones para el reembolso o la cancelación de dichos servicios.

4 Han de constar los criterios de evaluación de los cursos que se imparten en el centro. Pueden estar recogidos en el *Plan de enseñanza* o en los programas de curso.
5 Para centros ubicados fuera de España, requisitos legales equivalentes para el desarrollo de la actividad y en consonancia con la legislación vigente del país.

Anejo 2
Criterios y descriptores del Referencial SACIC

APARTADO 1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo

Criterio 1.1.1. Misión y visión

1. El centro[6] ha definido la **misión**[7] y la **visión**[8] para su proyecto de enseñanza de ELE y la ha hecho pública (interna y externamente). (A)
2. El centro **implica** a las personas de la organización en el cumplimento de su misión y las hace partícipes de su visión. (A)
3. El centro tiene definida una **estrategia empresarial**[9] para definir su público objetivo y definir su oferta de servicios, los precios y su estrategia comercial. (A)
4. La estrategia empresarial del centro se apoya en **estudios de análisis del entorno y de mercado**, o en otros mecanismos similares. (B)
5. El centro hace **planes estratégicos** donde recoge objetivos y resultados que cada año quiere alcanzar.[10] (B)

Criterio 1.1.2. Dirección del centro

1. El equipo de dirección y gestión del centro ejerce un **liderazgo participativo y activo** e implica a las personas de la organización en la promoción del rigor y de buenas prácticas de su actividad.[11] (A)
2. El equipo directivo del centro impulsa acciones para **consolidar su presencia en el entorno y su participación sectorial**:
   2.1. representantes del centro asisten a congresos y ferias especializadas[12] del sector de ELE, o eventos similares; (A)
   2.2. facilita la pertenencia como organización a asociaciones profesionales de enseñanza de lenguas extranjeras;[13] (A)
   2.3. se impulsa la participación en programas internacionales[14] relacionados con la enseñanza de idiomas. (B)
3. El centro dispone de **acreditaciones de calidad**[15] referidas a su gestión organizativa o educativa. (B)

Criterio 1.1.3. Sistema de gestión

1. El centro ha identificado la existencia de los principales **procesos**[16] **de su actividad y su funcionamiento** y es consciente del valor que cada uno de estos tiene para la organización. (A)
2. El centro dispone de **rutinas y procedimientos, no escritos,**[17] compartidos y asumidos por todo el equipo para su actividad y su funcionamiento. (A)
3. El centro genera **registros**[18] y dispone de **documentación propia**[19] muy básica relacionada con los procedimientos que pone en marcha en el desarrollo de su actividad y en su funcionamiento como centro. (A)
4. El centro dispone de **procedimientos documentados**[20] y aprobados por la dirección del centro, relativos a su actividad y a su funcionamiento como centro. (A)

---

6 El SACIC diferencia entre centro y organización. La organización se entiende en este referencial como la estructura jurídico-administrativa en la que se enmarca el proyecto del centro de ELE. La organización puede estar especializada en ELE y contar solo con el proyecto de español en uno o en varios centros, o bien puede disponer de distintas líneas de negocio o de actividad y una de ellas ser el centro de ELE.
7 Misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una organización. Da cuenta de lo que la organización hace en su entorno y a quién dirige su actividad.
8 La visión se refiere a las metas y propósitos que se marca una organización y que espera conseguir en el futuro. Es una expectativa ideal, que muestra el planteamiento de lo que la organización desea ser y conseguir con el tiempo.
9 No es imprescindible que la estrategia empresarial esté documentada, aunque sí definida.
10 Define nuevos servicios que quiere ofrecer a los diferentes nichos de mercado detectados, define descuentos, políticas de fidelización de alumnos, etc.
11 Aquel liderazgo en el que los líderes de la organización tienen iniciativa, innovación y visión de futuro y comparten con los miembros del centro la toma decisiones, apelan a la consulta de ideas y respetan las capacidades de los demás.
12 Nacionales y/o internacionales.
13 Por ejemplo, la Federación de Asociaciones de Escuelas de Español para Extranjeros (FEDELE) en España o la Asociación de Centros de Idiomas (SEA) en Argentina. La pertenencia ha de referirse al centro, no a un profesional en concreto de la organización.
14 Programas Erasmus, Leonardo, etc.
15 La acreditación de la *Evaluation and Accreditation of Quality Language Services* (EAQUALS), Normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001, ISO 14.000, etc.), o sellos de calidad como el de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), por ejemplo.
16 Proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada (por ejemplo, peticiones de información sobre los cursos) en resultados para la organización (alumnos matriculados). El enfoque basado en procesos es el concepto clave de los sistemas de gestión de calidad. Los procesos aportan valor a la gestión de una organización, en la medida de que contribuyen a generar prácticas sistemáticas con resultados previsibles y en consonancia con sus objetivos, su misión y visión. Es importante que estos estén recogidos en algún documento de la organización, por ejemplo, el *Manual de procedimientos de gestión y administración*.
17 Ejemplos de procedimientos de funcionamiento organizativo y administrativo: procedimiento de información y atención al usuario; de matriculación y facturación; de seguimiento de la asistencia; de emisión de certificados; de atención a reclamaciones y quejas; de respuesta a sugerencias; de revisión del funcionamiento organizativo y administrativo del centro; etc.
18 Registro es un archivo impreso o electrónico (puede ser una base de datos, un archivo físico o electrónico, etc.) donde se recoge la información que se genera en el centro y en el desarrollo de un procedimiento (por ejemplo, el registro de matrículas en el procedimiento de matriculación, el registro de facturas en el procedimiento de facturación, el registro de certificados y calificaciones obtenidas por los alumnos en el procedimiento de certificación, etc.).
19 Por ejemplo, *Manual de procedimiento de gestión y administración*, *Manual de procedimiento académico*, *Plan de enseñanza*, etc.
20 No es necesario que el centro tenga todos sus procedimientos documentados, aunque se aconseja que, al menos tenga documentados los procedimientos que la organización y el centro considere esenciales para su funcionamiento y aquellos procedimientos cuyo registro se haya considerado necesario o útil.

5. El centro ha definido **indicadores para la evaluación**[21] de los principales procesos de su actividad y su funcionamiento. (B)
6. El centro cuenta con **responsables** encargados del desarrollo, el seguimiento, la evaluación y la mejora de los procesos identificados por el centro para su actividad y su funcionamiento. (B)

Criterio 1.1.4. Información y atención al usuario

1. El centro dispone de un **servicio de atención, tanto presencial como virtual, con un horario adecuado**[22] para la atención a sus usuarios. (A)
2. El centro dispone de un **sistema de información y atención al usuario**[23] que asegura la comunicación, en español y, al menos, en otra lengua.[24] (A)
3. El centro ha determinado un número de **alumnos en el centro y en las aulas**[25] que garantiza la atención a sus necesidades de aprendizaje. (B)
4. Antes del comienzo de los cursos, se organizan **sesiones presenciales** sobre el funcionamiento[26] del centro y sus servicios y los objetivos de la formación y/o viaje de estudios.[27] (B)

Criterio 1.1.5. Matriculación y facturación

1. El procedimiento para la **contratación de servicios, gestión de matrículas, de cancelaciones y de devoluciones** es claro, detallado y transparente para los usuarios del centro.[28] (A)
2. En las **facturas** que el centro emite[29] se detallan los servicios contratados y los distintos conceptos incluidos. (A)
3. El centro dispone del **registro de matrículas y facturas** emitidas por servicios contratados y prestados en el año en curso.[30] (A)
4. La confirmación de la matrícula del alumno se acompaña de un documento sobre la **normativa del centro**, y en el caso de viajes de estudio, de **recomendaciones** para el traslado y la estancia. (B)
5. El centro ofrece desde su web el servicio de **matriculación en línea**. (B)

Criterio 1.1.6. Asistencia y emisión de certificados de cursos

1. El centro cuenta con un **registro de asistencia** de los cursos que están en desarrollo. (A)
2. El centro cuenta con procedimientos de prevención y control del **absentismo**[31] **de los alumnos** y de sus causas. (B)
3. El centro emite **certificados** que contienen **información detallada sobre el curso realizado** para facilitar su interpretación y reconocimiento del aprendizaje:
   - 3.1. se especifica si se trata de un certificado de **asistencia**[32] o de **aprovechamiento**; (A)
   - 3.2. se indica la **fecha de realización**; (A)
   - 3.3. se indica el **número de horas lectivas**;[33] (A)
   - 3.4. se indica de forma clara e inequívoca **el nivel** y/o **subnivel** del curso realizado;[34] (A)
   - 3.5. en los certificados de aprovechamiento se indica la calificación obtenida por el alumno; (B)
   - 3.6. se aclara expresamente la **validez** del certificado y, si ha lugar, su equivalencia en **créditos académicos**; (B)
   - 3.7. se incluye una **referencia a los objetivos o contenidos del curso** que el alumno ha realizado.[35] (B)

21 Ejemplo de indicadores relacionados con el funcionamiento organizativo y administrativo: tiempo de respuesta a las peticiones de información, número de quejas recibidas en el año, mejoras introducidas tras la revisión del informe de quejas y sugerencias recibidas, etc.
22 Este servicio de secretaría cuenta con personas con formación suficiente para la atención de los usuarios y con un conocimiento profundo de las características de los distintos servicios académicos del centro (cursos, niveles impartidos, certificación oficial en español, validez de los certificados emitidos por el centro, etc.) y de los servicios complementarios. El horario de secretaría del centro está visible en las instalaciones y comunicado en su página web o en otros documentos internos del centro. Consta horas de apertura y cierre, los días de la semana de atención al público, etc.
23 En el caso de comunicación electrónica, compromiso de respuesta en 48 horas. La recogida de datos de los usuarios del centro se hace de acuerdo a la normativa de protección de datos personales vigente en cada país.
24 La lengua del país para centros en países no hispanohablantes. El inglés u otra lengua de uso mayoritario de los alumnos en países hispanohablantes.
25 La ratio recomendada es entre 8 y 12 alumnos por clase. En ningún caso, más de 20 alumnos por clase.
26 En ellas se ofrece información acerca de los programas, el desarrollo de los cursos, las tutorías, los certificados emitidos, la certificación oficial del español, las características del centro, las cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud, el servicio de secretaría; la recogida de opiniones sobre la satisfacción del usuario, las actividades culturales, deportivas y sociales, otros servicios contratados por el alumno, etc.
27 En esas sesiones se dan recomendaciones para la optimización del proceso de aprendizaje y de la estancia del alumno en el centro y se facilita el programa del curso contratado.
28 Se recoge en el formulario de inscripción que cumplimentan los alumnos o en algún otro documento que el centro suscribe con los alumnos en la matriculación. Se alude al desglose de los servicios contratados, los precios, las condiciones a las que estos están sujetos, y a la política de cancelación y devolución. La cancelación alude expresamente a posibles situaciones de anulación de cursos por parte del centro y el procedimiento en tal caso.
29 El centro se asegura de que el alumno entiende el contenido de las facturas, si es necesario traduciéndolas a idiomas que el alumno comprende.
30 Se respeta siempre la normativa en vigor para el tratamiento de datos personales.
31 En el caso de que en el centro puedan matricularse alumnos menores de edad, el procedimiento especifica el seguimiento de control de asistencia durante el curso y la actuación ante las ausencias, de acuerdo a las indicaciones aceptadas previamente y por escrito por los representantes legales del menor.
32 El centro no emite certificados de asistencia a alumnos que no acudan, al menos, al 75 % de las sesiones. O lo hace, pero especifica el porcentaje de asistencia.
33 Si la hora lectiva no corresponde con 60 minutos, se especifica en el certificado los minutos de consta una hora lectiva en el centro.
34 Consta, de manera clara, la parte del nivel del currículo del centro que el alumno ha cursado. Si ha cursado un nivel completo o parte de él. En cualquier caso, lo que el centro certifica es que el alumno ha realizado un curso de un determinado nivel, no que el alumno ha alcanzado un nivel de dominio lingüístico determinado, salvo que disponga de certificaciones de dominio lingüístico propias y referenciadas a convenciones internacionales.
35 El certificado incluye una referencia a objetivos y contenidos del curso cubierto. En el caso de no incluirse, los certificados se entregan acompañados del programa del curso cursado por el alumno en el que constan objetivos de aprendizaje y contenidos trabajados.

4. El centro cuenta con un **registro de certificados**[36] emitidos, de cara a peticiones de reexpedición, o se conserva toda la información necesaria para tal fin. (A)
5. El centro dispone de un **archivo de los expedientes y pruebas de evaluación** para los cursos que cuentan con el reconocimiento de créditos formativos externos. (B)

Criterio 1.1.7. Sugerencias, reclamaciones y quejas

1. El centro genera un clima positivo y de confianza para la **comunicación de necesidades y peticiones**[37] de los alumnos y estas puedan resolverse durante su estancia en el centro. (A)
2. El centro solicita a los usuarios la **evaluación de los servicios prestados.**[38] (A)
3. El centro comunica de forma clara los procedimientos[39] de los que dispone para atender y tratar[40] las **quejas, reclamaciones y sugerencias** de sus usuarios. (A)
4. El centro establece **mecanismos de prevención** y cuenta con responsables para mejorar sus servicios y evitar que se repitan las quejas o reclamaciones[41] en el futuro. (B)
5. El centro está acogido a un **sistema de arbitraje** que garantiza poder acudir a un mediador para la resolución de conflictos.[42] (B)

APARTADO 1.2. Equipos y personas

Criterio 1.2.1. Selección de equipos y personas

1. Los responsables del centro han realizado un análisis de los **puestos** necesarios para el adecuado funcionamiento del centro y han establecido el perfil de **competencias** asociado al desempeño de cada uno de ellos. (A)
2. El centro dispone de documentos donde se recogen los **criterios**[43] **y procedimientos** que se utilizan en los **procesos de selección**[44] de las personas de la organización. (A)
3. El centro ha **referenciado**[45] **los criterios de selección de personas a documentos de competencias propios del sector** y de la enseñanza de lenguas extranjeras. (B)

Criterio 1.2.2. Equipo directivo, de gestión y de administración

1. Las personas del equipo de dirección, gestión y administración tienen **experiencia**[46] en puestos similares a los que ocupan:
   1.1. más del 40% del equipo cuenta con esa experiencia; (A)
   1.2. más del 65% del equipo cuenta con esa experiencia. (B)
2. Las personas del equipo de dirección, gestión y administración poseen una **titulación** universitaria:[47]
   2.1. más del 40% del equipo posee tal titulación; (A)
   2.2. más del 65% del equipo posee tal titulación. (B)
3. Las personas del equipo de dirección, gestión y administración tienen una **formación**[48] que los capacita específicamente para el desarrollo de sus funciones en un centro de enseñanza. (A)
4. Las personas que atienden a los usuarios del centro pueden comunicarse con estos en, al menos, dos lenguas extranjeras y están sensibilizadas sobre la necesidad de prevenir situaciones de malentendido cultural:[49]

---

36 El registro puede hacer referencia también al sistema de calificaciones establecido por el centro (apto, no apto, aprobado, notable, sobresaliente, A, B, C, completado o no completado, etc.). El registro debe tener, al menos, la relación de los certificados emitidos en los dos últimos años y contar con toda la información necesaria para su reexpedición.
37 Estas se hacen llegar a través de cuestionarios de satisfacción al principio del curso, del buzón de sugerencias, de la comunicación informal, de la supervisión de los tutores, etc.
38 A través de un cuestionario de evaluación del curso (en el que se incluye información sobre el desarrollo de las clases, metodología y material utilizado, interacción de los alumnos, oportunidad de usar el español en clase, etc.), evaluación del profesor, evaluación de los otros servicios académicos o complementarios contratados (actividades culturales, deportivas y de sociales, alojamiento, etc.), así como evaluación de la información sobre el centro y sus servicios recibida antes de la contratación, y antes del viaje (en el caso de estancias lingüísticas) y sobre la supervisión de menores, si se da el caso.
39 Hojas de reclamaciones, buzón de sugerencias, mecanismos de participación a través de la página web del centro, etc.
40 El tratamiento de las a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios contempla que el centro emita un acuse de recibo por escrito de estas en el plazo máximo de cinco días y que responda en un plazo máximo de un mes.
41 Por ejemplo, lleva un registro de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como de las soluciones que ha ofrecido en cada caso y revisa esta información periódicamente para mejorar la atención al usuario y su satisfacción. El centro hace un seguimiento anual y lleva un registro general de todas las medidas adoptadas en el centro a lo largo de su actividad a raíz de los comentarios, sugerencias, reclamaciones y quejas de los diferentes usuarios.
42 El servicio de arbitraje puede tratarse de un servicio de defensor del estudiante, o de mediación a través de alguna asociación o colectivo específico.
43 En el caso de las personas de equipo administrativo, los años de experiencia, el conocimiento y manejo básico de ciertos programas o aplicaciones informáticas, el nivel de idiomas, etc. En el caso de las personas del equipo docente, por ejemplo, el número mínimo de horas docentes impartidas o de años de experiencia en el aula que se requieren, de formación específica en ELE, etc.
44 Como resultado de los procesos de selección, el centro dispone de documentos donde recoge el perfil completo de las personas que se integran en la organización o que colaboran con ella en el desarrollo de las actividades del centro.
45 En el caso del equipo docente, como documentos de referencia se consideran aquellos en los que se describen las competencias del profesorado de lenguas extranjeras. Por ejemplo, las *Competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras* del Instituto Cervantes o el proyecto *European Profiling Grid*, de EAQUALS, etc. En el caso del equipo de dirección, gestión y administración, uno de los criterios que cabe tener en cuenta es el conocimiento del sector de la enseñanza de español como lengua extranjera.
46 Al menos dos años. Esa experiencia les ha facilitado conocimiento sobre el sector de la enseñanza de lenguas y del funcionamiento de un centro docente.
47 O una formación superior a la Enseñanza Secundaria, con un mínimo de 200 horas.
48 Formación específica en, al menos, una de estas áreas: económico-empresarial, administración y dirección de empresas, gestión de equipos, aplicaciones informáticas, sector de enseñanza de lenguas extranjeras, etc. Mínimo, 50 horas de formación y mínimo el 60% del equipo.

4.1. más del 40% del equipo cumple con este descriptor; (A)
4.2. más del 65% del equipo cumple con este descriptor. (B)

Criterio 1.2.3. Equipo docente

1. Las personas que integran el equipo docente tienen el **español** como lengua materna o acreditan un alto grado de dominio de la lengua[50] y conocen en profundidad la cultura del contexto de enseñanza del centro. (A)
2. Las personas del equipo docente acreditan **formación en didáctica de ELE:**
   2.1. más del 60% cuenta con un mínimo de 120 horas de formación. (A)
   2.2. más del 60% ha sido tutorizado como parte de su formación.[51] (A)
   2.3. más del 60% ha realizado un posgrado en didáctica de ELE. (B)
3. Las personas del equipo docente tienen **experiencia como profesores** de ELE:
   3.1. más del 60% cuenta con un mínimo de 800 horas; (A)
   3.2. más del 60% tiene experiencia en enseñanza de ELE en varios niveles y contextos[52] de enseñanza. (B)
4. La persona encargada de la **coordinación académica** cuenta con formación y experiencia adecuada para implicarse en el desarrollo del proyecto de enseñanza de ELE del centro. Cuenta con:
   4.1. experiencia en puestos de coordinación y más de 2400 horas en el aula; (A)
   4.2. titulación de grado y formación especializada en didáctica de ELE; (A)
   4.3. un postgrado en didáctica de ELE; [53] (B)
   4.4. formación especializada en gestión de equipos. (B)

Criterio 1.2.4. Consolidación de equipos

1. La **antigüedad** media del equipo del centro es superior a:
   1.1. dos años; (A)
   1.2. tres años. (B)
2. El centro garantiza un **trato profesional** a las personas de la organización.[54] (A)
3. El centro promueve periódicamente que las personas de la organización dispongan de **beneficios específicos.**[55] (B)
4. El centro ofrece **condiciones** que generan **estabilidad laboral** y permiten consolidar el **equipo docente y el proyecto educativo**:
   4.1. la persona encargada de la coordinación académica posee un contrato indefinido en el que, al menos, el 30% de sus horas de dedicación al centro son de carácter no lectivo;[56] (A)
   4.2. al menos el 60% de los profesores[57] posee un contrato laboral con, al menos, 20 horas lectivas[58] semanales y dos o más horas no lectivas;[59] (A)
   4.3. al menos el 60% de los profesores posee un contrato indefinido con, al menos, 20 horas lectivas semanales y tres o más horas no lectivas; (B)
   4.4. las prácticas y becas de formación se regulan mediante acuerdos que implican, al menos, tres meses de colaboración. (A)

Criterio 1.2.5. Formación continua

1. El centro realiza **evaluaciones periódicas con fines formativos,** animando a las personas de la organización a que adopten una visión crítica y reflexiva de su trabajo para mejorarlo.[60] (A)
2. El centro favorece **el desarrollo profesional y la actualización**[61] constante de las personas de la organización, y proporciona, en función de las necesidades detectadas, diversas **oportunidades de formación.**[62] (A)

---

49 El centro ha desarrollado procedimientos para ello y/o ha ofrecido formación para el desarrollo de la competencia intercultural de las personas del equipo directivo, de gestión y de administración.
50 Un nivel de español equivalente o superior a C1.
51 Por otros profesores con más experiencia del centro, como parte de un programa de observación de clases del centro, como parte de prácticas de cursos de formación externos, etc.
52 Posibles contextos de enseñanza: educación reglada (primaria, secundaria, superior, etc.), educación no reglada; centros educativos en distintos países, experiencia con alumnado con distintas características (inmigrantes, hablantes de herencia, niños, adolescentes, adultos, etc.), etc.
53 O en didáctica de otras lenguas, etc.
54 Ejemplos de trato profesional: entrega de un contrato por escrito a los trabajadores, descripciones compartidas de las funciones de cada puesto, cambio de funciones debidamente comunicado, posibilidad de negociación de mejores condiciones laborales, medidas de conciliación familiar, creación de políticas que apuestan por la igualdad y la equidad, etc.
55 Ejemplos de beneficios específicos: tarjetas de visita, cuentas de correo electrónico, pago de cuotas de asociaciones profesionales, ayuda en el aprendizaje de lenguas extranjeras, descuentos en librerías, etc.
56 Las horas no lectivas las dedica a tareas que exige la coordinación académica como, por ejemplo, la atención de alumnos, la coordinación de profesores y las tareas docentes especializadas (elaboración de programas de cursos, diseño de materiales didácticos, elaboración y administración de pruebas de evaluación, etc.).
57 Como mínimo, dos profesores del centro.
58 Horas de presencia en el aula.
59 Horas relacionadas con actividades docentes que se desarrollan fuera del aula: preparación de clases, corrección de tareas, reuniones de seguimiento y mejora, elaboración de materiales didácticos, etc.
60 Mediante herramientas coherentes con la filosofía del centro como programas de observación, cuestionarios de autoevaluación/heteroevaluación, etc.

3. La **formación interna**[63] dirigida a las personas del equipo de nueva incorporación, es impartida y tutorizada por personas de la organización con experiencia y formación suficiente.[64] (A)
4. El centro anima a las personas de la organización a que definan **planes personales de formación** que se adapten a sus necesidades formativas para la mejora de su desempeño y facilita oportunidades para llevarlos a cabo.[65] (B)
5. El centro pone en marcha proyectos de **investigación en acción** para favorecer el desarrollo profesional de las personas y el desarrollo de los procesos del centro.[66] (B)

Criterio 1.2.6. Participación activa

1. El centro se asegura de que las personas que trabajan en la organización conocen los **fines y objetivos generales,** el **plan anual** previsto y las implicaciones que este tiene en su trabajo. (A)
2. El centro fomenta entre sus equipos la conciencia de que su labor implica el **contacto con culturas** distintas y requiere facilitar el entendimiento y la comunicación con los usuarios. (A)
3. El centro favorece unas **relaciones y comunicaciones transparentes** y garantiza un **trato confidencial** de la información de carácter personal. (A)
4. El centro favorece **unas relaciones interpersonales satisfactorias** entre sus equipos y propicia un ambiente laboral saludable. (A)
5. El centro favorece la participación activa de las personas en el desarrollo del proyecto del centro[67] y una **respuesta positiva a los retos que surgen y los cambios** que se llevan a cabo. (A)
6. La organización y las personas del centro reconocen los **esfuerzos** y los **logros** del resto de compañeros.[68] (B)
7. El centro dispone de mecanismos para conocer el **grado de satisfacción**[69] de las personas que trabajan en la organización y contar con sus **opiniones** a la hora de desarrollar el proyecto educativo. (B)
8. El centro fomenta el **intercambio de buenas prácticas** entre áreas y con otras organizaciones o profesionales del sector.[70] (B)

APARTADO 2.1. Planificación de la enseñanza y el aprendizaje

Criterio 2.1.1. Plan de enseñanza

1. El *Plan de enseñanza*[71] es **coherente** con la misión de la organización, las características de su proyecto de ELE y el perfil de su alumnado.[72] (A)
2. En el *Plan de enseñanza* se describe la **oferta completa de cursos**[73] y los **itinerarios formativos**[74] del centro. (A)
3. El *Plan de enseñanza* establece los **niveles de español (y su subdivisión en el caso de que se haga así)**[75] que un alumno puede realizar en el marco de su oferta de cursos. (A)

---

61 En relación a nuevas tendencias y corrientes de pensamiento, buenas prácticas, el uso de la tecnología, la investigación en ámbitos relacionados, competencias culturales e interculturales relevantes para el contexto en el que se trabaja, etc. En el caso del equipo docente, la formación continua se centra en el desarrollo de las competencias clave del profesorado de lenguas extranjeras identificadas por el Instituto Cervantes: organizar situaciones de aprendizaje, evaluar el aprendizaje y la actuación del alumno, implicar a los alumnos en el control de su propio aprendizaje, facilitar la comunicación intercultural, desarrollarse profesionalmente como profesor de la institución, gestionar sentimientos y emociones en el desempeño de su trabajo, participar activamente en la institución y servirse de las TIC para el desempeño de su trabajo.

62 Mediante el fomento de la autoformación, formación interna (la realización de talleres, la creación de espacios de reflexión conjuntos, etc.; la asistencia y participación en cursos, jornadas, etc. de carácter externo (presenciales o en línea), financiados parcial o totalmente; etc.

63 Incluye observaciones, prácticas, sesiones de tutoría, evaluación del aprendizaje mediante seguimiento o alguna prueba para valorar el grado de transferencia de lo aprendido a la práctica diaria, etc.

64 En el caso de los docentes, esa formación interna es realizada por profesores con titulación universitaria y un máster en didáctica de lenguas o lingüística aplicada –o, en su defecto, un postgrado con una duración mínima de 200 h y una formación adicional en un área especializada–; con experiencia docente en distintos contextos de enseñanza; y que tengan experiencia como tutores de profesores en formación. Si la formación implica la didáctica de aspectos lingüísticos, los profesores formadores son también nativos o cuentan con un nivel C2 acreditado de dominio del español.

65 Estos planes de formación han de estar documentados con registros impresos o electrónicos o a través del uso de portafolios.

66 Estos proyectos de investigación de centro han de estar documentados y se ha de disponer de registros impresos o electrónicos generados en su desarrollo.

67 La participación en proyectos de mejora del centro, como la evaluación del SACIC; la contribución en la creación de procedimientos compartidos y comunes del centro, por ejemplo, la elaboración y permanente actualización de documentos de referencia del centro (*Plan de enseñanza*, *Manual del alumno*, procedimientos de atención al alumno, difusión de los servicios, etc.); etc.

68 Mediante el discurso diario; la entrega de certificados cuando se realiza alguna actividad de formación o se participa en algún proyecto; recogiendo el nombre de los autores en un proyecto o materiales que se creen en el centro como reconocimiento de propiedad intelectual; etc.

69 Mediante encuestas de satisfacción, por ejemplo. Es importante que el centro pueda evidenciar esas medidas documentalmente.

70 Mediante la participación en congresos de intercambios de experiencias prácticas; la publicación de las experiencias en artículos o espacios virtuales apropiados; la colaboración con otras organizaciones del sector (especialmente con centros acreditados por el Instituto Cervantes); el fomento de la pertenencia de las personas de la organización a asociaciones profesionales del sector (por ejemplo, en España, ASELE), la participación en proyectos europeos (Erasmus, Leonardo, etc.), etc.

71 El *Plan de enseñanza* es el documento en el que se describe la identidad académica del centro, y en el que se describe el conjunto de decisiones de planificación curricular que asume su equipo docente para el cumplimiento de los fines y objetivos del centro en el área de enseñanza del español. Puesto que las decisiones de planificación responden a un contexto y una realidad del centro, es importante que en el *Plan de enseñanza* se recoja información general sobre el centro (ubicación, características, propósitos fundacionales, año de fundación, definición de su actividad en el sector de la enseñanza de idiomas, infraestructuras, recursos necesarios para el proceso de enseñanza/aprendizaje —instalaciones y equipamiento de que dispone el centro, catálogo de obras a disposición de alumnos y profesores ELE, banco de materiales—, perfil de usuarios, estadísticas, etc.).

72 Se refiere a que el currículo responda a las necesidades de aprendizaje del alumnado del centro, tanto las objetivas (por ejemplo, la finalidad por la que el alumno aprende la lengua, los contextos en que deberá utilizarla, el nivel de competencia lingüística que se espera que obtenga al finalizar el curso, las actividades de la lengua en las que se deberá desenvolver, la duración del curso o de la estancia, etc.) como subjetivas (por ejemplo, la edad, la lengua materna, el entorno cultural, educativo y profesional, el grado de alfabetización, las habilidades cognitivas y físicas, los intereses personales, etc.).

73 El *Plan de enseñanza* ha de recoger la oferta completa de cursos, tanto de los generales (cursos extensivos e intensivos, para adultos o para jóvenes, etc.) como de los específicos (de preparación al DELE, de los negocios, de formación de profesores, etc.).

74 Las distintas posibilidades que se ofrecen al alumno para completar los niveles del currículo del centro a través de las diferentes modalidades de cursos que ofrece.

4. El *Plan de enseñanza* establece las **horas lectivas previstas en el centro para completar un nivel**[76] **de su currículo.** (A)
5. El *Plan de enseñanza* es coherente con **principios sustentados en la investigación** de adquisición y aprendizaje de segundas lenguas y lenguas extranjeras y con las orientaciones recogidas en **documentos de referencia** para la enseñanza de español.[77] (A)
6. El *Plan de enseñanza* establece **orientaciones metodológicas** y de **aprovechamiento de los recursos**[78] y de los **servicios**[79] que componen la oferta del centro. (B)
7. El *Plan de enseñanza* establece criterios y procedimientos para la evaluación y calificación para el **acceso** a los cursos, y del **aprendizaje**. (B)
8. El centro comunica su *Plan de enseñanza* al usuario externo, aunque sea de forma reducida. (B)

Criterio 2.1.2. Programas de cursos

1. El centro dispone de **programas** para todos los cursos[80] que ofrece. (A)
2. Los programas de todos los cursos son **coherentes con el *Plan de enseñanza*** del centro[81] y con la duración prevista.[82] (A)
3. El centro lleva a cabo un **diagnóstico de las necesidades de aprendizaje de los alumnos**[83] y, tras valorar los resultados, introduce ajustes en los programas si es necesario.[84] (A)
4. Los programas de todos los cursos detallan:
   4.1. **objetivos** y **contenidos**;[85] (A)
   4.2. **criterios** y **procedimientos de evaluación** y **calificación**; (A)
   4.3. **tareas** y **actividades** que está previsto que se lleven a cabo; (B)
   4.4. **materiales** y **recursos** que está previsto que se usen en su desarrollo. (B)
5. Los alumnos reciben una **versión reducida**[86] del programa del curso en el que están participando, que es coherente con la información que han recibido en el proceso de matriculación. (B)

Criterio 2.1.3. Actividad académica

1. Se planifican las **clases**[87] a partir de los programas de curso y de las necesidades generales de los alumnos del centro. (A)
2. Se planifica la evaluación[88] del alumno y se toman decisiones sobre las herramientas de evaluación que se van a utilizar en los cursos. (A)
3. Se planifica el **seguimiento** y la **orientación** del aprendizaje y del trabajo personal[89] que el alumno hace dentro y fuera del aula. (A)
4. Se planifican los **proyectos académicos** que el centro quiere abordar para la mejora de la actividad de enseñanza-aprendizaje. (B)

---

75 Los niveles han de estar descritos incluyendo objetivos y contenidos de nivel para cada actividad comunicativa de la lengua y para cada componente. Las actividades comunicativas de la lengua son expresión oral y escrita, comprensión oral y escrita, interacción oral y escrita, y mediación oral y escrita. Los componentes, de acuerdo con la distribución que hace el *PCIC* son de carácter pragmático-discursivo, gramatical, léxico-semántico, cultural y de aprendizaje. En el caso de tomar como referencia los niveles del *Marco Común Europeo de* Referencia (*MCER*), la oferta de un centro acreditado debe cubrir al menos tres niveles de referencia (A1, A2, B1, B2, C1 y C2). Cada nivel puede implicar que el alumno haya de cursar uno o más cursos. Por ejemplo, el nivel A1 del *MCER*, podría concretarse en un itinerario formativo de dos cursos, A1.1. y A1.2 o A1 y A1+.

76 Ha de constar una referencia precisa, aunque sea aproximada, del número de horas lectivas, que se prevé que el alumno tenga que realizar para completar los distintos niveles del currículo del centro.

77 El *MCER* y el *PCIC*, entre otros. La organización del currículo atiende a los tres perfiles del alumno (agente social, aprendiente autónomo y hablante intercultural) que se recogen en el *PCIC*. Los centros acreditados asumen, por contrato de acreditación, el compromiso de establecer equivalencias entre su *Plan de enseñanza* y el *PCIC*.

78 Manuales y recursos de enseñanza del centro o de apoyo para el aprendizaje (biblioteca, sala de aprendizaje, etc.).

79 Servicios relacionados con la certificación externa, actividades culturales, deportivas y sociales, servicios vinculados a estancias lingüísticas (por ejemplo, alojamiento, traslado, etc.). En el caso de servicios no académicos, el *Plan de enseñanza* recoge información sobre su contribución al aprendizaje del alumno.

80 Tanto para los cursos generales como los específicos, en el caso de que el centro los ofrezca.

81 En aquellos casos en que el centro organiza programas para otras instituciones de carácter académico el centro pacta el programa de aprendizaje, la metodología, los procedimientos de evaluación del alumno, el horario, los profesores que asumen la docencia en el programa, el número de alumnos por clase y el coste del curso.

82 Expresada en número de horas lectivas y número de semanas de duración del curso. En el caso de que la hora lectiva tenga una duración diferente de 60 minutos, esto ha de quedar recogido y explicitado.

83 Mediante cuestionarios, autoevaluaciones, entrevistas personales, etc. al principio del curso.

84 En aquellos casos en que el centro organiza programas para otras instituciones de carácter académico, se asegura de que dispone de un informe detallado de las necesidades del grupo antes del comienzo del curso y de las demandas que tengan las instituciones, especialmente si existe un acuerdo de obtención de créditos o de beneficios establecidos para los estudios realizados en el centro.

85 Objetivos de las diferentes actividades comunicativas de la lengua (expresión oral y escrita, comprensión oral y escrita, interacción oral y escrita, y mediación oral y escrita) y contenidos de los diferentes componentes (pragmático-discursivo, gramatical, léxico-semántico, cultural y de aprendizaje), organizados y secuenciados en función de criterios pedagógicos, en tareas o unidades de aprendizaje, sesiones de clase, etc.

86 A pesar de tratarse de una versión reducida, incluye objetivos, contenidos de aprendizaje, materiales didácticos, criterios y herramientas de evaluación y calificación y sugerencia de materiales para el trabajo independiente del alumno.

87 Existen planificaciones y/o procedimientos para facilitar la planificación de las clases por parte de los profesores: banco de clases planificadas, criterios para planificar clases, sistemas para compartir planificaciones entre profesores o para planificar de forma conjunta, plantillas de planes de clase, etc.

88 Se planifican los distintos tipos de evaluación del alumno (evaluación para la asignación de los cursos, evaluación de diagnóstico, evaluación para el aprendizaje, evaluación del aprendizaje), así como los momentos y tiempos para realizarla, las herramientas que se utilizan en cada caso, las personas que intervienen, etc.

89 El centro dispone de un banco de orientaciones o documentos de referencia específicos para esta labor y ha establecido espacios, y procedimientos para esa orientación y seguimiento del trabajo personal del alumno: tareas para casa, actividades de refuerzo y ampliación, tutorías, etc.

APARTADO 2.2. Desarrollo de cursos y clases

Criterio 2.2.1. Planificación de clases

1. El centro dispone de herramientas o espacios **para que los profesores compartan** planificaciones de clase y materiales entre ellos o con el coordinador académico del centro.[90] (A)
2. El centro pone a disposición de los profesores **planes de clase**, físicos o digitales, como ayuda a la hora de preparar las clases y de realizar **sustituciones**, así como forma de garantizar un desarrollo más o menos homogéneo de los cursos.[91] (A)
3. Los planes de clases de que dispone el centro:
   3.1. **son coherentes con los presupuestos metodológicos** que asume su proyecto de ELE:[92] (A)
   3.2. incluyen **objetivos coherentes**[93] con el programa del curso; (A)
   3.3. incluyen **contenidos relevantes**[94] para el aprendizaje; (A)
   3.4. hacen mención a **tareas** y **actividades** que se van a realizar durante la sesión; (B)
   3.5. incluyen referencia a **tiempos**[95] para cada una de las partes previstas en la secuencia didáctica; (B)
   3.6. **aluden a medios, recursos, dinámicas y agrupamientos** que se van a utilizar en las tareas y actividades; (B)
   3.7. incluyen tareas para casa. (B)

Criterio 2.2.2. Gestión del aula

1. Se genera un entorno de aprendizaje que fomenta la **asistencia**, el **interés** y la **participación** de todos los alumnos. (A)
2. Se genera un entorno de aprendizaje seguro[96] en el que el **error** se aborda desde una **visión pedagógica y constructiva**. (A)
3. Se utilizan diferentes **dinámicas** y **agrupamientos**, para mantener la atención y motivación, fomentar la cooperación[97] y generar aprendizaje. (A)
4. El **discurso** del profesor en el aula está orientado fundamentalmente a lograr que los alumnos sean los **protagonistas de la interacción en la sesión**.[98] (A)
5. La **gestión del tiempo de la sesión** se ajusta de forma equilibrada tanto a la planificación de aula prevista como a las necesidades de los alumnos.[99] (B)
6. Se utilizan de manera eficaz distintas **técnicas** e **instrumentos pedagógicos.**[100] (B)
7. Se presta atención a las necesidades de los alumnos[101] y a las oportunidades de aprendizaje y en el caso de incorporar a alumnos a cursos que ya están en desarrollo, el centro contempla algún tipo de **adaptación curricular personalizada**.[102] (B)

Criterio 2.2.3. Desarrollo de las competencias de la lengua

1. Se propone **tareas** adecuadas para cubrir objetivos[103] del **nivel de dominio lingüístico** que se está trabajando. (A)
2. Las **tareas y actividades** propuestas para el desarrollo de las competencias de la lengua son adecuadas:
   2.1. requieren **usar el español de manera contextualizada**; (A)
   2.2. se centran en que los alumnos **comprendan o produzcan textos**[104] **orales o escritos**; (A)

90 El centro tiene establecido algún procedimiento de compartir planificaciones propias de clases y materiales, bien a través de reuniones de coordinación de los cursos, bien a través de algún tipo de registro o archivo de planes de clases y materiales, bien a través de cualquier otro procedimiento.
91 El plan de clase siempre se entiende como una herramienta flexible que requiere adaptación a las circunstancias del grupo y del contexto, es decir, como un punto de partida para facilitar la preparación de clases. Estos planes de clase pueden ser de elaboración totalmente propia, proporcionadas por los propios manuales (libros del profesor) o ser adaptaciones de estos.
92 Los presupuestos metodológicos que asume el centro pueden estar recogidos, además de en el *Plan de enseñanza*, en el *Manual del alumno*, en documentos internos de planificación académica (por ejemplo, *Manual de procedimiento académico*), en los programas de cursos, etc.
93 Objetivos coherentes con los recogidos en el *PCIC*.
94 Contenidos coherentes con los recogidos en el *PCIC*.
95 El plan de clase presenta de forma clara los tiempos y las diferentes partes que la constituyen: inicio, parte central, cierre, transiciones, etc.
96 Por ejemplo, se vela por la imagen social del alumno, se tiene en cuenta el componente afectivo y se atienden las emociones que puedan crear bloqueos o entorpecer el aprendizaje.
97 Fomentando, por ejemplo, actividades que garanticen la participación de todos los alumnos sin excepción y que demanden la activación de habilidades de interdependencia positiva (por ejemplo, asignando roles distintos a las personas del grupo y promoviendo la escucha activa, la negociación, el uso compartido de recursos, la expresión de emociones, etc.).
98 Durante la sesión es mayor el tiempo de habla de los alumnos que del profesor.
99 La sesión se desarrolla con fluidez. Se cumplen y trabajan los objetivos y contenidos indicados en el plan de clase; se observa la secuencia didáctica prevista en la planificación: inicio, transiciones, la parte central, el cierre etc.
100 Instrumentos pedagógicos como: pizarra, materiales didácticos, recursos; técnicas para la modulación de la voz, para fomentar la participación, para abordar los errores, etc.
101 El profesor decide si ha de atender a las dudas de los alumnos en ese mismo momento, en la próxima sesión, en alguna tutoría, etc. Las dudas pueden referirse a un aspecto que se está tratando en esa sesión, a contenidos no previstos en esa sesión o curso, etc.
102 El centro puede planificar la realización de tareas de casa con esta finalidad.
103 Se aconseja que los objetivos de aprendizaje deben estar formulados en términos positivos y de conducta observable. Además, es conveniente que en la formulación se especifiquen las condiciones y restricciones externas que afectan a la actuación del alumno, así como el nivel de logro que se espera que estos alcancen. A modo de ilustración, véase el siguiente ejemplo de objetivo: "Comprender textos (conducta observable) breves y sencillos (nivel de logro esperable) pronunciados con lentitud y claridad (condiciones y restricciones externas)".
104 Acordes al género discursivo y nivel que corresponda. Por ejemplo, en el nivel A2, conversaciones cara a cara informales, sencillas y rutinarias, sobre actividades cotidianas, tiempo libre, trabajo, gustos e intereses.

2.3. contienen **muestras de lengua** adecuadas al nivel;[105] (A)
2.4. trabajan **contenidos pragmático-discursivos, gramaticales y léxico-semánticos**; (A)
2.5. contienen muestras de lengua de **diferentes variedades** del español; (B)
2.6. están orientadas a **la transferencia de lo aprendido a situaciones reales de comunicación**. (B)

3. En las clases se proponen actividades para que los alumnos reflexionen sobre los recursos de la lengua utilizados y hagan un **uso consciente**, **contextualizado** y **estratégico** de los procedimientos de aprendizaje empleados.[106] (B)

Criterio 2.2.4. Desarrollo de la competencia intercultural

1. Se proponen **tareas para el desarrollo de la competencia intercultural**. (A)
2. Las tareas y actividades propuestas para el desarrollo de la competencia intercultural son adecuadas:
   2.1. **trabajan de manera explícita** el componente intercultural; (A)
   2.2. ayudan a tomar conciencia de la **identidad cultural propia y a identificar similitudes y diferencias con la cultura meta**; (A)
   2.3. facilitan familiarizarse con **referentes culturales y comportamientos socioculturales** de la cultura meta. (A)
   2.4. contribuyen al desarrollo de un amplio abanico de **habilidades y actitudes interculturales**;[107] (B)
   2.5. están orientadas a la **transferencia de lo aprendido a situaciones de comunicación y/o de mediación intercultural**. (B)
3. Se promueve el **conocimiento mutuo** de las diferentes culturas[108] representadas en el grupo y se trabaja para **resolver situaciones de malentendidos o conflictos interculturales**. (A)
4. Se proponen actividades para que los alumnos hagan un **uso consciente** y **contextualizado** de estrategias y procedimientos que permiten la participación **activa en situaciones de comunicación y/o mediación intercultural**.[109] (B)

Criterio 2.2.5. Implicación de los alumnos en el control de su aprendizaje

1. Se propone tareas para **el desarrollo de la autonomía de los alumnos como aprendices**. (A)
2. Se promueve el **reconocimiento de distintos modos y formas personales de aproximarse al aprendizaje**. (A)
3. Se anima a los alumnos a utilizar de manera eficaz **los recursos, medios y oportunidades** que tienen a su disposición para aprender y usar el español tanto dentro del aula, como en el centro, y en el entorno. (A)
4. Las **tareas y actividades** propuestas para promover la autonomía del alumno son adecuadas:
   4.1. trabajan de manera explícita **procedimientos de aprendizaje**; (A)
   4.2. facilitan la **toma de conciencia y la autorregulación** de aspectos que inciden en el aprendizaje;[110] (B)
   4.3. contribuyen al desarrollo de **estrategias y habilidades que optimizan el proceso de aprendizaje**; (B)
   4.4. permiten la **transferencia de lo aprendido** a nuevas situaciones de aprendizaje. (B)

APARTADO 2.3. Evaluación de los alumnos

Criterio 2.3.1. Evaluación para la asignación a los cursos

1. El centro dispone de **pruebas** coherentes con su currículo y su *Plan de enseñanza* para **ubicar a los alumnos en el curso** que mejor se adapte a su nivel de español y a sus necesidades de aprendizaje. (A)
2. Las pruebas para la asignación a los cursos se realizan **antes** del comienzo del curso y **fuera** de las horas lectivas del curso contratado por los alumnos. (A)
3. El centro dispone de un procedimiento[111] para recoger información de las **necesidades y expectativas de aprendizaje** de los alumnos antes del comienzo de los cursos. (A)

---

105 Textos y muestras reales de lengua o, en su defecto, verosímiles, que implican un nivel de dificultad ligeramente superior al nivel de competencia comprensiva de los alumnos.

106 Actividades para identificar los aspectos lingüísticos relevantes requeridos en la realización de la tarea, formular, inferir y verificar reglas del funcionamiento de la lengua, identificar errores y corregirlos; evaluar la propia actuación, establecer criterios para evaluar la propia actuación o de la de los compañeros, reflexionar sobre procedimientos y pasos llevados a cabo a la hora de realizar la tarea, etc.

107 Se puede tomar como referencia el inventario de *Habilidades y actitudes interculturales* del *PCIC*.

108 En el caso de que las haya. Se entiende también al profesor como un miembro del grupo. Se entiende también que puede haber identidades diversas en un mismo entorno cultural.

109 Actividades para identificar los aspectos culturales (actitudes y habilidades interculturales, conocimiento declarativo de carácter cultural, etc.) que se requiere en la realización de la tarea, identificar errores por falta de adecuación cultural y corregirlos; evaluar la propia actuación en situaciones de comunicación y mediación intercultural, reflexionar sobre el desarrollo de la propia competencia intercultural a través de diarios de aprendizaje, biografías interculturales, tareas de observación, análisis, introspección y reflexión sobre la propia identidad cultural y la de los otros.

110 Determinación y consecución de metas y objetivos, vinculación de estos con el programa del curso, conocimiento del proceso de aprendizaje, creencias, aspectos afectivos implicados en el aprendizaje, estrategias y cooperación en grupo. Las fases del desarrollo del perfil del alumno como aprendiente autónomo están recogidas en el *PCIC* y son iniciación, profundización y consolidación.

111 El centro ha de recoger información sobre la edad del alumno, su L1, la procedencia cultural, el nivel de estudios alcanzado, la trayectoria académica y/o profesional del alumno, la experiencia previa como aprendiente de ELE, así como información sobre otras habilidades que puedan incidir en su aprendizaje. También ha de recoger información sobre las razones principales de por qué estudia español y el contexto específico de dónde necesita usarlo, así como sus preferencias de aprendizaje (metodología, participación

4. El centro dispone de una **prueba en línea** para que el alumno, antes de matricularse, pueda identificar su punto de partida respecto al currículo del centro. (B)

Criterio 2.3.2. Evaluación para el aprendizaje

1. La evaluación para el aprendizaje que promueve el centro es **coherente** con los **presupuestos metodológicos** recogidos en su Plan de enseñanza. (A)
2. A lo largo del curso se trabaja con **herramientas e instrumentos**[112] que permiten recoger información sobre el progreso del aprendizaje del alumno. (A)
3. A lo largo del curso, y de forma periódica, el equipo docente **registra información** acerca de cómo aprende cada alumno.[113] (A)
4. A lo largo del curso, se promueve que los alumnos **valoren su progreso**[114] y se comprometan con sus objetivos de aprendizaje. (B)
5. A lo largo del curso, y de forma periódica,[115] se ofrece por escrito **retroalimentación constructiva**[116] a los alumnos, reconociendo sus logros y orientándolos hacia posibles pasos en su aprendizaje. (B)

Criterio 2.3.3. Evaluación del aprendizaje

1. Las pruebas de evaluación miden la **consecución** de los **objetivos** establecidos en el programa de curso para las distintas **actividades comunicativas de la lengua** y las diferentes **competencias.**[117] (A)
2. El diseño de las pruebas de evaluación está en consonancia con las **actividades** y la **metodología** trabajadas en clase. (A)
3. Las pruebas de evaluación del centro están diseñadas para que el alumno pueda mostrar **lo mejor** de sí mismo. (A)
4. El centro comunica, con suficiente antelación, los **procedimientos**[118] y los **criterios** que se van a tener en cuenta para evaluar el aprendizaje realizado en los cursos y establece canales para la **revisión de las calificaciones**. (A)
5. Las pruebas y los criterios de evaluación que se utilizan están **referenciados** a convenciones internacionalmente reconocidas.[119] (B)
6. El centro organiza **sesiones de estandarización** para promover, entre las personas del equipo docente, la adopción de criterios comunes a la hora de calificar. (B)

Criterio 2.3.4. Promoción de la evaluación certificativa oficial

1. En los cursos se da valor a la evaluación certificativa y se anima a los alumnos a **certificar** su nivel de dominio lingüístico del español a través de algún diploma oficial.[120] (A)
2. En los cursos, se dedica algún espacio a familiarizar a los alumnos con el formato de **pruebas oficiales certificativas de español**. (A)
3. En los cursos, se dedica alguna sesión a que los alumnos **ensayen técnicas y estrategias** para mejorar sus resultados en pruebas certificativas. (B)

APARTADO 2.4. Orientación y seguimiento del alumno

Criterio 2.4.1. Orientación en el aprendizaje

1. El centro habilita, de forma paralela a las clases, distintas **modalidades de orientación y de generación de oportunidades de** aprendizaje para los alumnos. En la programación del centro se ofrecen:
   1.1. sesiones de bienvenida y acogida;[121] (A)
   1.2. tutorías individualizadas o de grupo;[122] (A)

---

del alumno en el programa, etc.), destrezas que quiere trabajar y el nivel de competencia que quiere alcanzar en ellas. Este cuestionario de recogida de información lo contesta el alumno en español o en otra lengua, si su nivel de español es A1/A2. El cuestionario de necesidades de aprendizaje lo firma el alumno o, en el caso de grupos concertados, la entidad o el tutor que lo represente.

112 Por ejemplo, al principio del curso se puede partir de una evaluación inicial a través de cuestionarios, pruebas específicas, entrevistas individuales o grupales, etc. Durante el curso se pueden utilizar estas y otras herramientas de evaluación: análisis de actuaciones orales y escritas, portafolios, encuestas, diarios del alumno, etc.

113 Listas de control, diarios de clase del profesor, etc.

114 Por ejemplo, llevando un registro de la retroalimentación formativa que reciben durante las clases, de los resultados de las tareas de clase, de sus trabajos de clase, etc.

115 Si el curso tiene una duración de más de cuatro semanas, los alumnos reciben esa retroalimentación al menos una vez al mes.

116 Esa retroalimentación se recibe, por ejemplo, a través de informes de aprovechamiento del curso o de progreso del alumno.

117 Si el *Plan de enseñanza* del centro y los cursos recogen objetivos relacionados con los distintos perfiles del aprendiente de ELE presentes en el *PCIC* (agente social, hablante intercultural y aprendiente autónomo), en las pruebas de evaluación de los cursos se ha de prestar atención a la evaluación de los objetivos asociados a estos tres perfiles.

118 En el caso de reconocimiento de créditos o beneficios externos por parte de instituciones nacionales o internacionales que hayan firmado algún convenio con el centro, este comunica también información relacionada con las horas mínimas que el estudiante debe cursar, la posible realización de trabajos extra, plazos que tener en cuenta o documentación que cabe cumplimentar, etc.

119 *MCER, PCIC, ALTE, ACTFL,* etc. En el diseño de estas pruebas el equipo tiene en cuenta criterios de validez y de fiabilidad.

120 *Diploma de Español como Lengua Extranjera* (DELE), *Servicio internacional de Evaluación de Lengua Española* (SIELE), *Certificado de Lengua y Uso* (CELU), etc.

121 En esas sesiones se ofrece información sobre el funcionamiento del centro y los objetivos de los programas, así como información turístico-cultural del entorno y de las posibilidades que este ofrece para fortalecer el contacto y el uso del español y sobre publicaciones de prensa nacional y local que pueden resultar de interés a los alumnos.

122 Destinadas a la revisión de trabajos y pruebas de evaluación, al asesoramiento del aprendizaje, etc.

1.3. tutorías o mentorías entre alumnos; (A)
1.4. tándems o intercambios lingüísticos; (A)

2. El centro cuenta con un ***Plan de acción tutorial***[123] y cumple con él en los espacios y tiempos que ha establecido. (B)
3. El centro ofrece **talleres complementarios** a los cursos para la optimización y seguimiento del aprendizaje y/o pone a disposición del alumno **herramientas complementarias digitales** para el trabajo autónomo de los alumnos. [124] (B)

Criterio 2.4.2. Orientación en el itinerario formativo y profesional

1. Se orienta al alumno a que, en función de sus necesidades de aprendizaje, trace el **itinerario formativo**[125] que puede hacer en el centro. (A)
2. El centro orienta a los alumnos que quieren acceder a **estudios oficiales en español.**[126] (A)
3. El centro orienta al alumno en relación a **programas de estudios superiores o de otros estudios en español** en los que puede continuar su aprendizaje y facilita las gestiones correspondientes. (A)
4. El centro orienta a los alumnos que quieren acceder a **prácticas en empresas**[127] **y dispone de acuerdos con organizaciones** para ofrecer ese servicio de formación al alumno. (B)
5. Una vez terminada su estancia en el centro, se ofrece al alumno la posibilidad de continuar su aprendizaje **través de modalidades formativas no presenciales.**[128] (B)

Criterio 2.4.3. Orientación personal y social

1. Se promueve, a través de actividades específicas, que el alumno, desde su llegada al centro, **se sienta parte de su comunidad de aprendizaje** e interaccione con los miembros de esa comunidad.[129] (A)
2. El centro se asegura de que antes de que empiecen las clases, los alumnos reciban **información sobre posibles aspectos culturales** que puede encontrar en el nuevo contexto de aprendizaje, con el objeto de prevenir situaciones de estrés cultural.[130] (A)
3. El centro atiende y orienta a los alumnos en la **gestión de factores psicoafectivos**[131] que pueden incidir en su aprendizaje y les facilita ayuda y/o asesoramiento específico en situaciones que requieran apoyo emocional. (B)

APARTADO 2.5. Coordinación de la actividad académica

Criterio 2.5.1. Actividad académica y atención al alumno

1. La persona encargada de la coordinación académica supervisa la **apertura de cursos**, el establecimiento de **horarios,** la creación de **grupos,**[132] la **asignación de aulas y de profesores.**[133] (A)
2. La persona encargada de la coordinación académica apoya a los profesores en la elaboración de los **planes** de clase y revisa que estos sean coherentes con los **programas de cursos del centro**. (A)
3. La persona encargada de la coordinación académica supervisa que los **materiales**[134] utilizados en las sesiones de clase sean coherentes con el Plan de enseñanza del centro y, junto con los profesores, **consensua criterios para los de creación propia**. (A)
4. La persona encargada de la coordinación académica organiza **reuniones** con el equipo docente en las que se abordan aspectos relacionados con el **proceso de enseñanza-aprendizaje.**[135] (A)

123 El *Plan de acción tutorial* se refiere a todas aquellas acciones que el centro pone en marcha para el seguimiento del aprendizaje del alumno y la orientación profesional, social y personal del alumno.
124 En estos talleres se orienta al alumno a decidir qué actividades y tareas puede hacer de manera independiente para optimizar su aprendizaje, se reflexiona sobre cómo se aprende y se usa una lengua extranjera; se le ayuda a definir y poner en marcha un proyecto individual de aprendizaje. En estos talleres se trabaja de manera específica los objetivos relacionados con el perfil del alumno como aprendiente autónomo. Estos talleres pueden formar parte de la oferta de servicios complementarios. Las actividades complementarias a los servicios de enseñanza-aprendizaje se recogen en el referencial del SACIC en el apartado 3.2. Estos talleres pueden ser virtuales y realizarse a través de plataformas digitales educativas.
125 El alumno traza su propio itinerario formativo en el centro seleccionando distintos servicios, por ejemplo, cursos generales de español, cursos específicos, actividades culturales, deportivas y sociales, talleres y tutorías, etc.
126 La orientación sobre el valor de la certificación oficial lingüística en español está recogida en el apartado 2.3. del SACIC.
127 Remuneradas o no.
128 Mediante sesiones de tutorías virtuales, alguna plataforma de aprendizaje, *webinars*, etc.
129 A través de sesiones de bienvenida, designación de compañeros que ayudan en la acogida de nuevos alumnos, etc. En las sesiones de tutoría entre iguales, donde alumnos del mismo nivel de dominio lingüístico trabajan o se resuelven dudas entre ellos, mediante la figura de "compañero-tutor", en el que el estudiante más veterano se ocupa de mostrar al otro el funcionamiento del centro, de la ciudad; mediante intercambios lingüísticos que se organizan en el centro; etc.
130 En la convivencia con la familia o en la interacción social (diferencias sobre horarios, comidas, grado de intimidad, etc.). Esta información puede estar recogida en el *Manual del alumno* del centro y contemplar siempre el tratamiento de estas cuestiones desde una perspectiva integradora.
131 Por ejemplo, el estrés, la ansiedad, la protección de la identidad, el miedo al error, la tolerancia a la ambigüedad, etc. Pueden tratarse de emociones limitadoras (motivación y euforia inicial causada al llegar a un país nuevo, la decepción generada por las primeras reacciones de un choque cultural, el estrés por tener que enfrentarse a situaciones de aprendizaje para las que se considera que no se tienen suficientes recursos, ansiedad ante el temor de perder su imagen social en el grupo, etc.) como potenciadoras (ilusión o entusiasmo por llegar a una nueva cultura que gusta; sorpresa por cómo la cultura hispana resuelve ciertos aspectos que se resuelven de manera distinta en la cultura de origen; satisfacción por poder comenzar a entender a los hablantes de la cultura de acogida; etc.).
132 Supervisa y aprueba el desarrollo de las pruebas de nivel, los cambios de nivel que se producen, de grupo, de horario, etc.
133 Se encarga también de asignar profesores a los grupos cuando se dan situaciones de ausencia de profesores. Se vela por cumplir con las clases que han contratado los alumnos y que, a pesar de ausencias de un profesor, se mantenga la calidad de los procesos de enseñanza y la coherencia con el programa de curso previsto.
134 Manuales de ELE, gramáticas, material audiovisual, etc.

5. La persona responsable de la coordinación académica difunde entre el equipo docente **novedades editoriales** y **estudios e investigaciones** realizadas en el ámbito de ELE de aplicación al proyecto del centro. (B)
6. La persona encargada de la coordinación académica coordina y revisa las actividades del centro para **la orientación, el seguimiento del aprendizaje de los alumnos y para su evaluación**. (B)

Criterio 2.5.2. Coordinación del equipo docente

1. La persona responsable de la coordinación académica **reconoce** el trabajo de las personas del equipo docente, las **motiva** y genera un **ambiente de trabajo agradable.**[136] (A)
2. La persona encargada de la coordinación académica lidera **el trabajo en equipo entre el equipo docente** y promueve la participación y la asignación de algunas **responsabilidades académicas a profesores del centro**. (A)
3. La persona responsable de la coordinación académica diseña y pone en marcha, junto con las personas del equipo docente y del equipo directivo, **planes de formación continua colectivos e individuales**. (A)
4. La persona responsable de la coordinación académica fomenta el desarrollo **profesional** de las personas del equipo docente.[137] (B)
5. La persona responsable de la coordinación académica ha establecido espacios para la indagación individual o conjunta y el desarrollo de la **práctica reflexiva** en el centro.[138] (B)

Criterio 2.5.3. Desarrollo del proyecto del centro

1. La persona encargada de la coordinación académica **diseña la oferta de cursos**[139] y el calendario previsto para su desarrollo. (A)
2. La persona encargada de la coordinación académica participa de la **coordinación de los servicios complementarios**[140] que guardan relación con el proceso de aprendizaje. (A)
3. La persona responsable de la coordinación académica colabora con el equipo de dirección en tareas **de las distintas áreas.**[141] (A)
4. La persona responsable de la coordinación académica, en colaboración con las otras áreas, se encarga de hacer **propuestas de mejora de infraestructuras y recursos** necesarios para el desarrollo de la actividad académica del centro. (A)
5. La persona responsable de la coordinación académica, en colaboración el equipo docente y con otras áreas, pone en marcha **proyectos de la organización encaminados a la mejora** del *Plan de enseñanza* del centro,[142] así como de los servicios académicos prestados y de la satisfacción de sus usuarios. (B)
6. La persona responsable de la coordinación académica, en colaboración con otras áreas, participa en **estudios de análisis del entorno y del mercado**, para el desarrollo o la actualización de nuevos cursos y servicios del centro. (B)

APARTADO 3. Servicios complementarios a la enseñanza

Criterio 3.1. Servicio de certificación externa

1. El centro ofrece, de manera complementaria al programa de cursos, **información**[143] sobre exámenes oficiales de español. (A)
2. El centro ofrece, de manera complementaria al programa de cursos, **asesoría y apoyo** al alumnado en la inscripción a exámenes oficiales de español. (A)
3. El centro organiza **sesiones informativas para usuarios internos y externos** con el objetivo de promover en su entorno el valor de la certificación oficial de dominio lingüístico en español. (A)
4. El centro **administra convocatorias** de exámenes oficiales de español. (B)

---

135 En esas reuniones se abordan aspectos académicos referidos al desarrollo de los cursos, los ajustes de los programas, las necesidades específicas de aprendizaje de los alumnos, su participación en las clases, los resultados de aprendizaje, etc.
136 Favoreciendo la escucha, la adaptación y el consenso.
137 Los anima a plantearse nuevos retos profesionales dentro del equipo de trabajo o de la comunidad de ELE, a hacer presentaciones de sus trabajos en foros especializados, a continuar su formación, a participar en proyectos de investigación, etc.
138 Talleres, grupos de debate en torno algún tema que preocupa al equipo docente, creación de foros, programas de observación de clases, de elaboración de portafolios del profesor, etc.
139 Diseña los cursos de manera consensuada con otros responsables del centro.
140 Servicio de certificación, servicio de actividades culturales, deportivas y sociales, servicio de biblioteca y de apoyo al aprendizaje, etc.
141 Por ejemplo, colabora en la definición de los objetivos académicos del centro teniendo en cuenta la misión y visión del centro y la planificación y estrategia anuales, en la recopilación de información académica para los soportes publicitarios, en la emisión de certificados de asistencia a partir de los controles de asistencia que los profesores entregan al coordinador, en la emisión de certificados de aprovechamiento a partir de las actas que los profesores elaboran al término de cada curso, etc.
142 En el caso del *Plan de enseñanza* y de los materiales y de los recursos pedagógicos que utilizan los profesores esa revisión, y actualización si es necesaria, se realiza al menos, una vez al año.
143 En carteles repartidos por el centro, en las clases o tutorías, en el *Manual del alumno*, en las orientaciones generales de principio de curso, en la publicidad (folleto o página web), etc.

Criterio 3.2. Servicio de actividades culturales, deportivas y sociales

1. La oferta de actividades culturales, deportivas y sociales está **disponible durante todo el curso académico**. (A)
2. La oferta de actividades culturales, deportivas y sociales es **variada** y responde a los intereses de los distintos perfiles de usuarios del centro. (A)
3. La oferta de actividades culturales, deportivas y sociales ha sido elaborada en colaboración con el equipo docente del centro, está orientada a facilitar oportunidades adicionales de aprendizaje, y es desarrollada por personas especializadas.[144] (A)
4. El centro dispone de **materiales didácticos** para el aprovechamiento pedagógico de las actividades culturales, deportivas y sociales. (B)

Criterio 3.3. Servicio de biblioteca y de apoyo continuo al aprendizaje

1. El centro ofrece a sus alumnos el servicio de biblioteca y/o de apoyo al aprendizaje en **horarios** complementarios[145] a los de los cursos. (A)
2. El servicio de biblioteca incluye el **préstamo** de libros, materiales audiovisuales, etc. (A)
3. El centro cuenta con un **servicio de apoyo al aprendizaje y orientación al alumno.**[146] (A)
4. En la sala donde se presta el servicio de biblioteca y/o de apoyo al aprendizaje, el centro cuenta con personas que **asesoran** al alumno sobre el catálogo de la biblioteca y/o sobre cómo optimizar su aprendizaje. (B)

Criterio 3.4. Servicios de apoyo, asesoría y tramitación de documentación

1. El centro ofrece **servicios complementarios** que faciliten la experiencia del alumno en el centro. Estos servicios complementarios ofrecen:
   1.1. documentación como estudiante;[147] (A)
   1.2. traslado al centro o a lugares de interés;[148] (A)
   1.3. apoyo y orientación en tramitaciones que requiera su estancia y/o traslado al centro;[149] (A)
   1.4. orientación y trámites para otros estudios. (B)

Criterio 3.5. Servicios de alojamiento

1. El centro dispone de alojamientos cuyas **habitaciones** son adecuadas para el bienestar del participante. Cuentan con:
   1.1. espacio suficiente;[150] (A)
   1.2. iluminación para poder leer cómodamente; (A)
   1.3. mobiliario adecuado;[151] (A)
   1.4. puertas y ventanas que se puedan abrir y cerrar; (A)
   1.5. sistema de regulación de temperatura.[152] (A)
   1.6. caja fuerte u otros sistemas de seguridad. (B)

144 Estas personas tienen, al menos, 18 años, un nivel de español superior al C1 y habilidades sociales e interculturales que facilitan la interacción con los participantes en las actividades y su supervisión. Han sido seleccionados por el centro y este dispone de documentación resultante de las entrevistas de selección de todos ellos (hasta un año después de su prestación de servicio). Conocen en profundidad la oferta del centro y la finalidad de los programas de lengua, han recibido información y formación suficiente sobre el objetivo del programa de actividades culturales, deportivas y sociales, y cuentan con procedimientos y materiales para su desarrollo, conocen las normas y responsabilidades (de ellos, de los participantes y del centro) y disponen del listado de alumnos que participan en las actividades que supervisan. En el caso de menores, el centro cuenta con una persona por cada 15 participantes.

145 Es decir, que estén disponibles en horarios adicionales a los que tiene lugar la actividad de los cursos, de manera que un alumno pueda utilizar estos servicios una vez concluidas las clases.

146 Este servicio tiene como finalidad ayudar al alumno a planificar su estudio, a identificar referencias bibliográficas o fondos de la biblioteca que complementen su aprendizaje, a buscar espacios en la red para interactuar con otros hablantes de español, a trabajar de manera independiente aspectos concretos que le cuesten, a seguir un plan de aprendizaje que se le propone, a evaluar el plan de aprendizaje, etc. Este servicio de apoyo y orientación al aprendizaje se desarrolla desde la biblioteca u otros espacios habilitados por el centro para tal fin. Para entender que el centro dispone de este servicio, las actividades de orientación y apoyo que se ofrecen deben estar planificadas y comunicadas a los alumnos. No se entiende como servicio de apoyo y orientación al aprendizaje el servicio de tutoría que tiene otros objetivos y otra finalidad y que está estrechamente ligado con el desarrollo de clases y cursos.

147 Por ejemplo, carné de estudiante, guías con información de utilidad para el aprovechamiento del entorno del centro para la práctica y el uso del español, pasaporte lingüístico del alumno, etc.

148 En el caso de que el centro no sea proveedor de estancias lingüísticas, este ítem puede considerarse como una "No procedencia" y codificarse, por tanto, como sí. Si el centro es proveedor de estancias lingüísticas y trabaja con menores de edad, se asegura de que los alumnos que se desplacen en grupo vayan acompañados de monitores hasta su llegada al centro (1 monitor por cada 15 estudiantes si el viaje es en autobús, tren o barco; y un monitor por 25 estudiantes si el viaje es en avión). Para las estancias en la localidad, el centro ha acordado con los proveedores de alojamiento o los coordinadores o monitores del grupo, apoyo en el traslado de los estudiantes desde el alojamiento hasta el centro (acompañamiento el primer día del curso, facilitación de los horarios de transporte, etc.).

149 Apoyo en tramitación de visados, apertura de cuentas bancarias, tramitación de tarjetas de transporte, teléfono móvil, seguros médicos adicionales, etc.

150 Las habitaciones deben tener espacio y mobiliario suficiente y ser ocupadas por un máximo de tres personas (de mismo sexo y distinta L1). Las habitaciones de los alojamientos en familia han de estar dentro de la casa del anfitrión. El estudiante ha de haber aceptado antes de formalizar la matrícula las condiciones para compartir habitación. En el caso de menores, la diferencia de edad de los alumnos que comparten habitación no es mayor de tres años.

151 Un armario, cómoda, cajonera o similar donde poder guardar la ropa, etc.

152 Puede referirse a calefacción o al aire acondicionado en función de las condiciones climáticas.

2. El centro dispone de alojamientos cuyos **baños** son adecuados para el bienestar del participante. Cuentan con:
   4.1. inodoro, lavabo, ducha o bañera con agua caliente y fría; (A)
   4.2. sistema de regulación de temperatura. (B)
3. El centro dispone de alojamientos cuyo **mobiliario** es adecuado para el bienestar del participante. Cuentan con:
   3.1. **silla** y **mesa para cada estudiante con luz** suficiente para estudiar; (A)
   3.2. conexión inalámbrica de dispositivos electrónicos (wifi). (A)
4. El centro realiza **visitas**[153] **a los alojamientos** para garantizar que estos cumplen las condiciones exigidas. (B)
5. El centro dispone de alojamientos que garantizan el **cambio semanal de sábanas y de toallas** y el **lavado de ropa.**[154] (B)
6. El centro suscribe **con los proveedores y con los estudiantes** un **documento de obligaciones y responsabilidades** en la prestación y en el uso del servicio de alojamiento.[155] (B)
7. El centro se compromete al **cambio de alojamiento** a estudiantes no satisfechos en un plazo máximo de **24** horas. (B)

Criterio 3.6. Servicio de alojamiento en familias

1. El centro dispone de un **registro con información actualizada**[156] de las familias. De cada una, incluye:
   1.1. número de personas que viven en la casa y relación; (A)
   1.2. existencia de mascotas (y raza, si procede); (A)
   1.3. situaciones especiales[157] que puedan comprometer la estancia del alumno; (A)
   1.4. nombre, año de nacimiento y ocupación de la familia; (B)
2. El centro se asegura[158] de que los alojamientos en familias disponen de las **condiciones** necesarias para garantizar el bienestar de los participantes. Ha acordado con las familias:
   2.1. un teléfono de contacto para la localización urgente[159] del estudiante; (A)
   2.2. manutención saludable e incorporación a la vida de la familia[160] conforme a condiciones contratadas; (B)
   2.3. un máximo de tres estudiantes alojados;[161] (B)

Criterio 3.7. Servicio de alojamiento en residencias y apartamentos

1. El centro se asegura de que el servicio de alojamiento en **apartamentos** o **residencias** cuenta con:
   1.1. con mobiliario adecuado;[162] (A)
   1.2. instalaciones limpias al ser entregadas; (A)

*(**Descriptor 2 solo para centros con servicio de alojamiento en apartamentos**)*

2. El centro se asegura de que el servicio de alojamiento en **apartamentos** dispone de las instalaciones y las condiciones necesarias para garantizar el bienestar de los participantes. Estos cuentan con:
   2.1. espacio y baños suficientes para un máximo de ocho personas;[163] (A)
   2.2. una cocina con electrodomésticos y utensilios completos;[164] (A)
   2.3. una zona común con mobiliario adecuado;[165] (A)

153 Visitas llevadas a cabo por personas del centro o personal externo si se subcontrata el servicio. Estas visitas se realizan antes de incorporar el alojamiento al registro de proveedores y después, cada dos años, para comprobar que se mantienen las condiciones de servicio acordados. La visita es imprescindible en el caso de un cambio solicitado por el alumno y motivado por el estado del alojamiento.
154 Bien realizado por el propio alumno, o bien por terceras personas. En el caso de menores, el servicio de lavado de ropa ha de ser gratuito.
155 En el caso de alojamiento de menores de edad en familias, antes de suscribir el contrato, el centro ha solicitado un certificado de antecedentes penales y delitos sexuales y se asegura de que los responsables de las familias asumen durante la estancia las funciones de responsables de los menores que alojan.
156 La actualización se realiza, al menos, una vez al año.
157 Existencia de alguna condición de salud especial o la necesidad de asistencia médica o asistencial domiciliaria, antecedentes penales, etc. de algún miembro de la familia. Hábitos de la familia respecto a la alimentación y al tabaco. En el caso de menores, los responsables de la familia están al tanto de que, durante la estancia del alumno, son ellos los que han de actuar como responsables del menor, por ejemplo, acompañándolo al centro si así se ha acordado, asegurándose de que regresa al domicilio en los horarios establecidos, velando por su salud y seguridad, etc.
158 El centro se asegura de que las condiciones acordadas se cumplen a través del seguimiento continuo y la recogida de opiniones de los alumnos sobre el servicio de alojamiento prestado.
159 La familia se compromete además a informar al centro urgentemente ante cualquier problema de salud del estudiante.
160 La familia se compromete a generar un clima de respeto y de interacción lingüística y cultural con el estudiante, a compartir la vida familiar con él, incluyendo comidas y vida social y a utilizar en su presencia el español como lengua de comunicación. También se compromete a que, salvo que el estudiante esté informado y lo acepte, no haya más personas de la familia, u otros estudiantes alojados, que tengan su misma L1.
161 En ningún caso, puede haber más de tres estudiantes en una misma habitación, aunque estén cursando estudios en distintos centros. En el caso de que la habitación esté disponible para tres estudiantes, esta debe tener espacio y mobiliario suficiente.
162 Bien en la cocina, bien en una zona común, un comedor aparte, por ejemplo, hay una mesa para comer y una silla para cada participante.
163 Las habitaciones de los apartamentos son dobles, nunca son ocupadas por más de dos personas.
164 Platos, juego de cuchillos, cucharas, tenedores, vasos y tazas (mínimo uno de cada por participante). Ollas, sartenes, palas, cucharones, tabla para cortar alimentos, cuchillos de cocina, abrelatas, sacacorchos, etc.
165 Una mesa lo suficientemente grande como para que puedan estudiar en ella todos los estudiantes a la vez, una silla por cada uno de los participantes alojados, un sofá en el que puedan sentarse por lo menos dos personas, etc.

2.4. instrucciones por escrito de uso de los aparatos eléctricos y de producción de calor, frío y agua caliente, en varios idiomas, y ubicadas en lugares visibles; (B)
2.5. ropa del hogar[166] y utensilios de limpieza;[167] (B)

(Descriptor 3 solo para centros con servicio de alojamiento en residencias)

3. El centro se asegura de que el servicio de alojamiento en **residencias** dispone de las instalaciones y las condiciones necesarias para garantizar el bienestar de los participantes. Estas cuentan con:
   3.1. al menos, un baño por cada 15 personas; (A)
   3.2. un teléfono para localizar a los participantes;[168] (A)
   3.3. manutención conforme a las condiciones contratadas; (A)
   3.4. un frigorífico, un microondas y menaje de cocina básico;[169] (A)
   3.5. una cocina con electrodomésticos y utensilios completos que pueden usar los participantes; [170] (B)
   3.6. en caso de menores, acompañamiento por un monitor;[171] (B)
   3.7. una zona de ocio; (B)
   3.8. un lugar seguro para guardar pertenencias; (B)

APARTADO 4. Instalaciones y recursos del centro

Criterio 4.1. Habitabilidad de las instalaciones

1. Las instalaciones del centro disponen de unas condiciones de **habitabilidad satisfactorias**. Cuentan con:
   1.1. espacios que permitan una atención adecuada a los usuarios; (A)
   1.2. iluminación suficiente para leer sin dificultad en todos los espacios del centro; (A)
   1.3. sistemas y medidas que permiten la ventilación,[172] climatización[173] y un adecuado grado de humedad en el ambiente; (A)
   1.4. servicios de limpieza planificados y acordes con el volumen de actividad; (A)
   1.5. servicios de mantenimiento[174] planificados; (B)
   1.6. accesos e instalaciones adaptados[175] para personas con necesidades especiales; (B)
   1.7. aislamiento acústico en aulas y espacios de aprendizaje. (B)
2. El centro organiza los horarios de los cursos y del resto de las actividades y servicios de acuerdo con el **aforo** de sus instalaciones para no sobrepasarlo en ningún caso. (A)

Criterio 4.2. Seguridad y salud

1. Las instalaciones del centro disponen de unas **condiciones de seguridad satisfactorias.** Cuentan con:
   1.1. sistema de control de acceso de personas a las instalaciones[176]; (A)
   1.2. espacios y recursos que permiten la actuación inmediata en caso de emergencia o evacuación;[177] (A)
   1.3. cobertura aseguradora[178] para las instalaciones, para la prestación de los servicios, y para los usuarios; (A)
   1.4. ubicación en una zona segura y de fácil localización. (B)
2. El centro ha puesto en marcha, y comunicado a sus usuarios, **medidas preventivas** para garantizar la atención a su seguridad y salud. Cuenta con:
   2.1. servicio de atención de primeros auxilios[179] disponible; (A)
   2.2. simulacros de evacuación establecidos y periódicos; (B)
   2.3. procedimientos de actuación[180] en caso de situaciones que comprometan la seguridad o salud de las personas que están en el centro; (B)

166 Sábanas, trapos de cocina, toallas si así se ha establecido con los proveedores, etc.
167 Escoba, fregona, cubos, paños, estropajos para lavar los platos y cubo de la basura.
168 Para emergencias, disponible las 24 horas en el caso de menores.
169 Platos, vasos y cubiertos.
170 Platos, juego de cuchillos, cucharas, tenedores, vasos y tazas (mínimo uno de cada por participante). Ollas, sartenes, palas, cucharones, tabla para cortar alimentos, cuchillos de cocina, abrelatas, sacacorchos, etc.
171 Hay un monitor por cada 15 menores.
172 Puertas y ventanas que puedan abrirse, sistema de ventilación, aire acondicionado, señalización de espacios sin humo, etc.
173 La temperatura oscila entre 17ºC y 27ºC. En épocas cálidas, si la temperatura supera los 27ºC, el centro dispone de aire acondicionado.
174 Mantenimiento y actualización de mobiliario y decoración de los espacios, mantenimiento de ascensores, aire acondicionado, sistemas de calefacción, etc.
175 Puertas amplias, rampas de acceso, baños y, si se da el caso, puestos de trabajo acondicionados.
176 Puede realizarse a través del control visual de personas que se ubican en lugares del centro que permiten controlar el acceso, a través de cámaras de seguridad, etc.
177 Escaleras de un ancho mínimo de un metro, sin obstáculos en las vías, puertas con apertura hacia fuera, alarmas, detectores de humo, extintores, planos de evacuación visibles, salidas de emergencia señalizadas y en uso, luces de emergencia, entre otras.
178 Seguros de responsabilidad civil, seguros de daños materiales, incendios, accidentes ocurridos en el centro o en el desarrollo de las actividades culturales, deportivas y sociales realizadas fuera del centro, de accidentes para el personal del centro, etc.
179 Incluye la existencia de botiquín en el centro, con una ficha con control de contenido y fecha de reposición, y una persona responsable con formación en primeros auxilios.
180 Procedimiento de evacuación, de actuación en caso de emergencia, de actividad preventiva y riesgos laborales, de robos o pérdida de documentación, de primeros auxilios.

Criterio 4.3. Espacios y dotación

1. El centro dispone de **espacios adecuados**[181] **y señalizados**[182] **para la gestión administrativa y la atención a sus usuarios.** (A)
2. El centro dispone de **espacios adecuados y señalizados**[12] para la prestación de los **servicios de enseñanza-aprendizaje básicos** (aulas,[183] sala de profesores[184] y una sala para la realización de tutorías.[185] (A)
3. El centro dispone de **espacios adecuados y señalizados**[12] para la prestación de **servicios complementarios** al aprendizaje. Cuenta con:
   3.1. biblioteca;[186] (A)
   3.2. centro de recursos para el aprendizaje; (B)
   3.3. sala de conferencias o actos; (B)
   3.4. zona de interacción social para los alumnos. (B)
4. El centro dispone de un número de **baños** suficiente[187] para su volumen de actividad. (A)
5. El centro cuenta con **tablones de anuncios** donde informa de su programa de actividades académicas, exámenes oficiales, actividades sociales, culturales y deportivas, etc. (A)
6. El centro cuenta con **conexión inalámbrica segura** para dispositivos electrónicos y ordenadores[188] para el uso de los alumnos. (A)
7. El centro cuenta con un **mobiliario** funcional[189] y acorde con la imagen difundida. (B)

Criterio 4.4. Aulas

1. Las aulas cuentan con un **mobiliario** básico funcional y en buen estado. Disponen de:
   1.1. mesas y sillas que se pueden mover;[190] (A)
   1.2. percheros y reloj;[191] (A)
   1.3. elementos de decoración relacionados con el aprendizaje de idiomas, el intercambio cultural o la cultura hispánica. (B)
2. Las aulas cuentan con **recursos** para la enseñanza. Disponen de:
   2.1. pizarra y accesorios para su uso;[192] (A)
   2.2. dispositivos electrónicos para la reproducción de documentos audiovisuales; (A)
   2.3. reproductor digital; [193] (B)
   2.4. material didáctico de consulta o de trabajo en el aula. (B)

Criterio 4.5. Sala de profesores

1. La sala de profesores cuenta con un **mobiliario** básico atractivo, funcional y en buen estado. Dispone de:
   1.1. mesas y sillas;[194] (A)
   1.2. mobiliario accesorio para guardar objetos personales y material de trabajo. (B)
2. La sala de profesores cuenta con **recursos** para el desarrollo de las funciones docentes. Dispone de:
   2.1. material de papelería y recursos para la impresión y copia de materiales;[195] (A)
   2.2. ordenadores con acceso a internet y otros medios audiovisuales que pueden ser utilizados para la preparación de las clases; (A)

181 Los espacios han de ser adecuados al volumen de actividad del centro. Las instalaciones han de estar localizadas en el mismo edificio o en un conjunto urbanístico claramente definido y delimitado. En el caso de contar con instalaciones en lugares distintos en la misma localidad, uno de ellos solo puede funcionar como aulario complementarios; los servicios de atención al alumno, están centralizados en unas instalaciones. El centro puede agrupar en un mismo espacio un área de información, atención y matriculación y otras de gestión administrativa interna. La única condición es que la superficie mínima destinada a la actividad de administración ha de ser de unos 15-20m2.De esta manera, se garantiza el movimiento del personal, la utilización de los equipos y un fácil acceso a la documentación y los archivadores.
182 Señalización de edificios, pasillos, salidas de emergencia, aulas, secretaría, aula multimedia, baños, planos de ubicación, etc.
183 En este marco, se entiende por "aula" aquel espacio con acceso independiente que dispone de, al menos, 1,4m2/alumno. Por ejemplo, 14 m2 para aulas en las que puede haber hasta diez alumnos. El número mínimo de aulas es de dos.
184 En este marco, se entiende por "espacio suficiente" para la sala de profesores aquel que permite que los profesores de ELE puedan disponer de un puesto de trabajo (compartido o no, en función de su horario con otros profesores) donde preparar clases, materiales de enseñanza, exámenes, atender a los alumnos, trabajar en proyectos de desarrollo de los procesos académicos del centro, etc.
185 La realización de tutorías puede llevarse a cabo en un espacio físico que el centro haya delimitado intencionadamente para este fin o también pueden llevarse a cabo en espacios como aulas, jefatura de estudios, etc. durante un horario concreto especificado y comunicado al alumno.
186 Se entiende por "biblioteca" el conjunto de fondos bibliográficos de los que dispone el centro, ya sean físicos y se encuentren en un espacio concreto (biblioteca, sala de profesores, aula, etc.), o digitales. No obstante, la condición para que estos recursos puedan ser considerados como "biblioteca" es que en el centro se ofrezca servicio de préstamo.
187 En este contexto, se entiende por "baños suficientes" una ratio de un inodoro por cada 35 personas. En el caso de los baños de uso de los estudiantes debe haber baños para mujeres y hombres, y todos deben tener espacio suficiente para lavabo, así como para entrar y salir sin dificultades. Asimismo, conviene que dispongan de suministradores de papel, jabones y secamanos higiénicos que garanticen la disponibilidad a lo largo de todo el día. Los baños de mujeres han de disponer de contenedores higiénicos.
188 O tabletas digitales.
189 El centro dispone también de mobiliario adaptado a alumnos con necesidades especiales.
190 En el caso de sillas de pala, el centro debe contar con sillas para personas zurdas y tenerlas perfectamente localizadas.
191 En el caso de que las aulas cuenten con proyectores para dispositivos electrónicos con reloj incorporado, no es necesario otro reloj complementario en el aula; en el caso de que el centro cuente con percheros en las zonas comunes fuera del aula, estos tampoco son necesarios en las aulas.
192 Tradicional o digital.
193 Proyector, pizarra digital u otros recursos para proyectar imágenes digitales.
194 El mobiliario debe poder utilizarse para la preparación de clases, la celebración de reuniones, etc. y ha de ser proporcional al número de docentes del centro. Ha de haber mesas y sillas suficientes para garantizar que los profesores coincidan y puedan trabajar en ese espacio.
195 Impresoras, fotocopiadoras, etc.

2.3. recursos y materiales[196] para la enseñanza-aprendizaje de español; (A)
2.4. acceso[197] a documentos académicos del centro;[198] (A)
2.5. acceso a obras de referencia de didáctica de ELE o lenguas extranjeras;[199] (B)
2.6. bancos de materiales para las sesiones de clase, organizados por niveles de referencia o programas de cursos del centro; (B)
2.7. acceso a una aplicación o repositorio común para la gestión académica del centro. (B)

Criterio 4.6. Otros espacios para el aprendizaje y la interacción social de los alumnos

1. El centro dispone de una **biblioteca**[200] adecuada para las necesidades de los alumnos. Esta cuenta con:
   1.1. catálogo de fondos bibliográficos a disposición de los alumnos; (A)
   1.2. fondo[201] bibliográfico general[202] de obras en español; (A)
   1.3. fondo bibliográfico de enseñanza y aprendizaje de ELE; (A)
   1.4. fondo bibliográfico de obras audiovisuales en español; (A)
   1.5. fondo bibliográfico general en otras lenguas;[203] (B)
   1.6. puestos de lectura.[204] (B)
2. El centro dispone de un **centro de recursos para el aprendizaje**[205] adecuado a las necesidades de los alumnos. Este cuenta con:
   2.1. mesas y sillas para los alumnos; (A)
   2.2. dispositivos electrónicos[206] para el trabajo personal del alumno; (A)
   2.3. acceso libre a plataformas de aprendizaje de español; (B)
   2.4. documentos de orientación para optimizar el aprendizaje. (B)
3. El centro dispone de una **zona de interacción social**. Esta cuenta con:
   3.1. espacio y mobiliario adecuado para la reunión de un grupo de alumnos;[207] (A)
   3.2. servicio de bebidas frías y calientes; (A)
   3.3. servicio de *snacks*; (B)
   3.4. servicio de restauración.[208] (B)

APARTADO 5. Información y difusión del centro y sus servicios

Criterio 5.1. Información y difusión sobre la organización y el centro

1. La información sobre **la organización** es completa, está disponible a través de distintos soportes[209] y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Consta en ella:
   1.1. titular jurídico responsable y nombre la organización; (A)
   1.2. otra información relevante y distintiva de la organización relevante para el centro.[210] (B)
2. La información sobre **el centro** es completa, está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Consta en ella:
   2.1. enseñanza(s)[211] que se imparten en el centro; (A)
   2.2. perfil del equipo del centro con especial atención al equipo docente;[212] (A)
   2.3. perfil de alumnado del centro;[213] (A)
   2.4. descripción de las instalaciones del centro y de sus recursos para la enseñanza; (A)

196 Manuales, diccionarios, gramáticas, enciclopedias, libros de cultura, etc.
197 Acceso a documentos impresos o en soporte digital; en el caso de soporte digital, en carpetas compartidas o espacios digitales propios del centro.
198 *Plan de enseñanza*, programas de los cursos del centro, *Manual de procedimiento académico*, *Manual del alumno*, etc.
199 *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER)*; *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia del español (PCIC)*. Colecciones de metodología y didáctica de la enseñanza de ELE, revistas especializadas, ACTFL, *Marco Común de Competencia Digital*, etc.
200 Biblioteca o espacio habilitado para tal fin.
201 Puede estar constituido por documentos físicos o digitales.
202 Al menos 100 ejemplares en papel o digitales.
203 Obras literarias del mundo hispano traducidas en diferentes idiomas para que los alumnos con menos nivel también puedan acceder a ellas; guías de viaje en diferentes lenguas; etc.
204 En este contexto, se entiende por "puestos suficientes" más del 15% del aforo del centro.
205 Puede ser compatible con los puestos de lectura de la biblioteca.
206 Ordenadores, tabletas, impresoras, etc.
207 Sillas, mesas, bancos, sofás, etc.
208 Cafetería, comedor, etc.
209 Portal web, folletos, guía del alumno, etc.
210 Por ejemplo, misión y visión, pertenencia a un grupo empresarial; reconocimientos obtenidos por la organización o el centro, acreditaciones externas, membresías del centro en el ámbito de la educación y la formación, etc. Es especialmente importante que se dé información sobre los años de experiencia de la organización en la enseñanza de ELE.
211 Enseñanzas en general: relacionadas con ELE, con otros idiomas, etc.
212 Número de profesores, formación y experiencia con la que cuentan, contextos en los que han trabajado, fotografías, cursos de formación continua en ELE en los últimos tres años, publicaciones, etc. En el caso de estancias lingüísticas, perfil lingüístico, profesional y experiencia previa también de los monitores asignados a los grupos y a las actividades complementarias.
213 Nacionalidad, edad, número aproximado anual, distribución del alumnado en distintos periodos del año, fotografía real de algún grupo de alumnos, etc.

2.5. funcionamiento del centro;[214] (B)
2.6. opiniones de usuarios. (B)

Criterio 5.2. Información y difusión sobre la oferta de cursos

1. La **oferta completa de cursos** del centro está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. (A)
2. La **información específica** sobre cada uno de los cursos es completa, está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. En ella se especifica:
   2.1. duración del curso (con aclaración dela duración de cada sesión),[215] posibles horarios y fechas de celebración; (A)
   2.2. número máximo de alumnos en el curso; (A)
   2.3. en el caso de cursos de español, nivel de dominio lingüístico[216] y aclaración de si se requiere prueba de nivel para la admisión y si esta forma parte o no del periodo lectivo del curso contratado. (A)
   2.4. objetivos del curso; (A)
   2.5. contenidos del curso; (B)
   2.6. orientaciones metodológicas para el desarrollo del curso y materiales que se van a utilizar; (B)
   2.7. criterios para la obtención del certificado del curso y validez de este. (B)

Criterio 5.3. Información y difusión sobre los servicios complementarios

1. La información sobre las **actividades culturales, deportivas o sociales** es completa, está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Incluye referencia a:
   1.1. tipología y características[217] de actividades disponibles;[218] (A)
   1.2. fechas y horarios en las que están disponibles. (A)
2. La información sobre **otros servicios complementarios**[219] a la oferta de cursos está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. (B)

(Descriptores adicionales para centros que ofrecen servicio de alojamiento)

3. La información sobre el **servicio de alojamiento**[220] es completa, está disponible a través de distintos soportes y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Incluye referencia a:
   3.1. características generales del servicio de alojamiento disponible;[221] (A)
   3.2. localización de los alojamientos respecto al centro; (A)
   3.3. condiciones para solicitar cambios de alojamiento; (A)
   3.4. número máximo de estudiantes permitidos en los alojamientos y diferencia máxima de edades para compartir habitación; (B)
   3.5. compromisos y obligaciones para los usuarios del servicio de alojamiento del centro; (B)
   3.6. consejos para facilitar el intercambio lingüístico y cultural en alojamientos compartidos. (B)

214 Datos de contacto, días festivos y horario de apertura, días festivos sin actividad académica, idiomas de atención al usuario, normas del centro, compromisos y obligaciones de los alumnos; criterios de admisión y expulsión de alumnos y gastos asociados; disposiciones especiales para el primer día de clase; procedimientos para alumnos con necesidades especiales, procedimientos para la evaluación de la satisfacción del cliente y para la atención al alumno en cuanto a quejas y reclamaciones, etc.
215 Especificación de las horas lectivas que se incluyen en el curso y la duración en minutos de cada una de ellas.
216 Especificación del nivel de dominio lingüístico para los cursos de español. Los niveles han de estar referenciados a algún sistema de referencia internacional de niveles de lenguas extranjeras: *Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación* (MCER), *American Council on the Teaching of Foreign Languages* (ACTFL), etc.
217 Descripción del contenido de estas actividades; la presencia o no de algún profesor acompañante o monitor, etc. Gratuidad o precio de estas actividades.
218 Visitas guiadas por la ciudad, excursiones a lugares de interés de la zona, organización de acontecimientos deportivos entre los alumnos, salidas gastronómicas para probar algún plato típico del lugar, clubs de lectura en la biblioteca del centro, proyecciones periódicas de películas o documentales en la sala de conferencias del centro, organización de charlas, conferencias, debates, etc. En el caso de que existan restricciones que desaconsejen la participación en algunas de ellas (nivel de dominio del español, edad, condiciones físicas y de salud, etc.) esta información ha de estar recogida.
219 Certificaciones lingüísticas oficiales (DELE, CCSE, etc.), biblioteca, programas de intercambio lingüístico, gestión de traslados, etc. Aquí no se incluye el servicio de alojamiento, que se valora en el siguiente descriptor.
220 Se considera que el centro presta servicio de alojamiento cuando el alumno cuenta con la posibilidad de contratarlo a través del mismo centro, independiente de que, en realidad, se haya externalizado su gestión a terceros (agencias, residencias, etc.). Se considera que el centro solo ofrece servicio de información de alojamientos cuando informa a los alumnos de las diferentes posibilidades que existen en la zona, por ejemplo, hostales, hoteles, etc., pero no es intermediario ni tramita la gestión o la reserva de estos.
221 En familias, residencias, apartamentos, etc., en régimen de pensión completa, media pensión, alojamiento y desayuno, solo alojamiento, etc. Mobiliario disponible, tipo de habitaciones (individuales o compartidas, etc.).

Criterio 5.4. Información y difusión sobre los precios de servicios

1. La información sobre los **precios de los servicios que ofrece el centro** es detallada y clara,[222] está disponible a través de distintos soportes de difusión, y puede consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Hay referencia clara al precio de:
   1.1. inscripción/matrícula en el centro; (A)
   1.2. los cursos; (A)
   1.3. las actividades culturales, deportivas o sociales; (A)
   1.4. otros servicios (inscripción en exámenes oficiales de español, alojamiento, etc.); (A)
2. Se especifican las **políticas de pago,** que pueden consultarse antes de formalizar la inscripción/matrícula. Hay referencia clara a:
   2.1. impuestos/gravámenes sobre los precios; (A)
   2.2. formas de pago,[223] plazos para realizarlos y depósitos deducibles de la matrícula; (B)
   2.3. bonificaciones y descuentos, y las condiciones para acceder a ellos.[224] (B)
3. Se especifican servicios gratuitos ofrecidos a los alumnos del centro. (B)

Criterio 5.5. Información y difusión sobre las condiciones de matriculación e inscripción

1. La **contratación de los servicios de enseñanza y/o complementarios** requiere que los alumnos antes de matricularse, acepten y suscriban las condiciones de contratación. Estas incluyen:
   1.1. las condiciones de modificación/cancelación por parte del alumno;[225] (A)
   1.2. las condiciones de modificación/cancelación por parte del centro;[226] (A)
   1.3. la declaración de necesidades especiales[227] del alumno; (A)
   1.4. el detalle de la cobertura aseguradora[228] que implica la contratación de los servicios. (B)
2. Antes del inicio del curso, se envía al alumno **confirmación de la inscripción** e información de utilidad para su estancia en el centro.[229] (B)

Criterio 5.6. Claridad, veracidad y corrección de la información

1. La información que se ofrece en los distintos soportes publicitarios está disponible en **varios idiomas**. (A)
2. La **imagen global** que el centro proyecta sobre sí mismo se corresponde con la **realidad**. (A)
3. En los distintos soportes publicitarios del centro se hace un uso justificado y correcto de logotipos[230] y de **denominaciones de acreditaciones y de pertenencia a asociaciones**, y estos se vinculan a la correspondiente entidad.[231] (A)
4. La información[232] que se ofrece en los distintos soportes publicitarios atiende a criterios de **corrección lingüística** en todos los idiomas. (A)
5. La información que se ofrece en los distintos soportes publicitarios atiende a criterios de **claridad de exposición**, está **bien estructurada** y es fácilmente accesible. (B)
6. Las **imágenes** de las instalaciones, de los alumnos o del equipo de personas del centro **reproducen la actividad del centro**, han sido tomadas en sus instalaciones **y respetan la identidad de las personas que aparecen en ellas.**[233] (B)
7. La información que se ofrece en los distintos soportes publicitarios resulta respetuosa y promueve la **comprensión intercultural y la tolerancia**. (B)

---

222 No resulta ambigua y recoge información sobre conceptos incluidos y no incluidos en el precio. Por ejemplo, en el caso de los cursos, materiales didácticos, tutorías, emisión de certificados, etc. En el caso de actividades extraacadémicas, desplazamientos, entradas a museos/espectáculos, manutención durante las salidas o excursiones, etc. En el caso de alojamiento, pensión completa/media pensión/alojamiento y desayuno, lavado de ropa y limpieza, acceso a Internet, etc.

223 Metálico, transferencia bancaria, tarjetas de crédito, plataformas de pago en Internet, etc.

224 Reserva anticipada, depósitos deducibles de la matrícula, especificación de las condiciones para acogerse a esas bonificaciones y descuentos, etc.

225 Modificación de fechas, ausencia en los primeros días de curso, solicitud de cambio de curso, etc.

226 Si no se alcanza el mínimo de alumnos en un curso, si la modalidad de alojamiento no está disponible, etc. En caso de posibilidad de cancelación por parte del centro, este especifica la fecha límite para informar al participante en caso de modificación o anulación del curso o de los servicios complementarios contratados.

227 Relacionadas con la salud o cualquier otra situación que pueda afectar a su plena participación en las actividades de enseñanza o complementarias. En el caso de alumnos menores de edad, en el procedimiento de matriculación se recogen las condiciones de supervisión.

228 Incluida la referida a la repatriación, si se diera el caso, así como el procedimiento establecido.

229 En la confirmación de la inscripción consta: nombre del centro, dirección y teléfono de contacto y teléfono para emergencias y persona de contacto y se incluye información sobre las actividades previstas para el primer día de la clase. Además, en el caso de estancias lingüísticas esta información se hace llegar 15 días antes del inicio del curso y consta la fecha y horarios del viaje (si se ha contratado, incluidos los detalles del traslado en el país de origen y de destino), información sobre las actividades culturales, deportivas y sociales disponibles durante su estancia, normas del centro y reglamentación relevante del país de destino (pasaporte, visado y certificados de salud, necesidad de tarjetas sanitarias o seguro de salud, necesidad de pasaporte para abrir una cuenta corriente, visado, etc.); datos del alojamiento (si se ha contratado), incluida la distancia de este al centro.

En la confirmación consta también el importe concreto que ha pagado el alumno y los conceptos pendientes, la forma y los plazos de pago. En el caso de menores consta la forma de viaje del menor y el tutor que lo acompaña hasta su traslado al centro, así como el procedimiento de supervisión del menor en el centro durante su estancia. En la confirmación consta también el importe concreto que ha pagado el alumno y los conceptos pendientes, la forma y los plazos de pago. En el caso de menores consta la forma de viaje del menor y el tutor que lo acompaña hasta su traslado al centro, así como el procedimiento de supervisión del menor en el centro durante su estancia.

230 Téngase en cuenta que los logotipos del Diploma de Español como Lengua Extranjera (DELE) y del resto de exámenes del Instituto Cervantes no pueden utilizarse a no ser que el centro sea centro de examen.

231 Si el centro no cuenta con reconocimientos externos, ni pertenece a asociaciones no puede informar sobre ello. En ese caso, márquese ese descriptor como conforme y especifíquese en la hoja siguiente en comentarios adicionales.

232 Sobre la organización, el centro, la oferta de cursos, las actividades culturales, deportivas y sociales y otros servicios, el proceso de inscripción y los precios.

233 Respetan las leyes de protección de datos personales vigentes en cada país.

Anejo 3
Requisitos jurídicos

Los requisitos jurídicos que los centros han de cumplir para obtener un informe jurídico favorable están recogidos en la página 27 de este documento.

Anejo 4
Evidencias para la evaluación. Documentación 1 y Documentación 2

Esta documentación tiene como finalidad aportar evidencias objetivas sobre la actividad del centro, de manera que permitan verificar la autoevaluación realizada. En el proceso de evaluación se somete a un análisis exhaustivo. Igualmente, puede ser usada por el propio centro como evidencias para realizar la autoevaluación.

Por ello, es obligatorio que el centro ponga esta documentación a disposición del evaluador. Ha sido dividida en dos grupos:

- **Documentación 1**: requerida al centro antes de la visita de evaluación. Debe ser remitida a la entidad evaluadora electrónicamente y **bien organizada,** al menos **21 días antes** de la fecha prevista para la visita de evaluación.

- **Documentación 2**: requerida al centro durante la visita. Debe estar preparada y fácilmente accesible durante la visita, para su cotejo, a petición del evaluador.

DOCUMENTACIÓN 1 (requerida antes de la visita)

1. - Los diez ***Cuadernos de evaluación*** cumplimentados - La *Ficha para la recogida de conclusiones de la autoevaluación del centro.* - La *Ficha de autoevaluación del Plan de mejora* (en evaluaciones para prórroga Modelo 1).	☐

Organización y funcionamiento del centro	
2. El organigrama del centro, incluyendo a todas las personas de su equipo, sea cual sea su relación profesional con el centro.	☐
3. *Curriculum vitae* actualizados de todos los miembros del equipo de dirección, gestión y administración, según el modelo proporcionado.	☐
4. *Curriculum vitae* actualizado del coordinador académico de ELE, según el modelo proporcionado.	☐
5. *Curriculum vitae* actualizados de todos los profesores de ELE, según el modelo proporcionado.	☐
6. Documento escrito donde conste la misión y visión del centro, o enlace donde puede encontrarse en la página web.	☐
7. Formulario de inscripción, en todas las lenguas disponibles.	☐
8. *Manual del alumno*, en todas las lenguas disponibles.	☐
9. Modelo de factura de servicios contratados por el alumno.	☐
10. Modelos de certificados de curso que emite el centro (de asistencia y/o de aprovechamiento).	☐
11. De disponer de él, *Manual de procedimiento de gestión y administración*.	☐
12. Anejo 1 cumplimentado del *Cuaderno de evaluación* del apartado 1.2 del SACIC.	☐

Servicios de enseñanza-aprendizaje	
13. *Plan de enseñanza* en el que se recoja la oferta completa de cursos y de servicios académicos y complementarios del centro.	☐
14. Todos los programas de cursos, generales y especiales (versiones del centro y alguna muestra de versiones entregadas a los alumnos).	☐
15. *Manual de procedimiento académico*.	☐
16. Muestras de, al menos, tres planes de clase.	☐

17. Prueba(s) para la asignación de cursos (pruebas de nivel, de clasificación, de ubicación, etc.).	☐
18. En el caso de ofrecer cursos de preparación para exámenes oficiales de español, tres planes de clases de sesiones impartidas en el centro (dedicadas a la familiarización de los alumnos con los exámenes oficiales de español).	☐
19. De disponer de ellas, muestras de, al menos, tres herramientas de evaluación del aprendizaje utilizadas en los cursos.	☐
20. Catálogo de los recursos bibliográficos y materiales didácticos a disposición de los profesores.	☐
21. Ficha informativa cumplimentada de las sesiones de clase previstas para los días de la visita de evaluación, según el modelo proporcionado.	☐

Servicios complementarios	
22. Listado de actividades culturales, deportivas y sociales ofrecidas por el centro.	☐
23. Catálogo de recursos disponibles en la biblioteca y/o centro de recursos para el aprendizaje del alumno.	☐
24. En caso de ofrecer este servicio, listado de alojamientos (tipo de alojamiento y dirección) que el centro ofrece a los alumnos.	☐

Información y difusión	
25. Documento en que consten los enlaces a las diferentes páginas web del centro.	☐
26. Folletos publicitarios en todas las lenguas disponibles,[234] de contar con ellos.	☐

234 Si no se cuenta con ellos en formato electrónico, pueden ser escaneados o cuidadosamente fotografiados.

DOCUMENTACIÓN 2 (requerida durante la visita)

Obligatoria

Organización y funcionamiento del centro	
1. Cuestionarios de satisfacción cumplimentados por los alumnos sobre servicios del centro.	☐
2. Registro o aplicación donde consten las matrículas de los alumnos y la facturación de los cursos.	☐
3. Registro o aplicación donde consten las quejas y sugerencias de los alumnos y su tratamiento.	☐
4. Registro o aplicación para la reexpedición de certificados de cursos donde consten los certificados emitidos en el centro y las calificaciones (en el caso de certificados de aprovechamiento).	☐
5. Registro de pruebas de evaluación realizadas por los alumnos para cursos que cuenten con reconocimiento de créditos.	☐
6. Registro o aplicación donde consten las actividades formativas realizadas por las personas del centro (formación inicial y formación continua –en el registro han de estar recogidas las copias de los certificados–).	☐
7. Contratos laborales o mercantiles de las personas que trabajan en el centro.	☐
8. Títulos, certificados y otros documentos que acreditan la información recogida en los *curriculum vitae* de las personas que trabajan en el centro.	☐
9. Contratos y acuerdos de colaboración con proveedores externos (proveedores de servicios de alojamiento, restauración, actividades culturales, etc.).	☐
10. Comunicaciones electrónicas con los alumnos.	☐
11. Documentación general entregada al alumno el primer día del curso.	☐
12. Registro o aplicación donde consten la asistencia de los alumnos a los cursos, las reubicaciones de nivel, los cambios de curso, etc.	☐

Servicios de enseñanza-aprendizaje	
13. Registro o aplicación donde conste el contenido de las clases impartidas para facilitar las sustituciones.	☐
14. Muestras de materiales utilizados en clase para el desarrollo de las competencias de la lengua.	☐

Servicios complementarios	
15. Documento de obligaciones y responsabilidades para proveedores y usuarios de alojamientos *(si se ofrece este servicio).*	☐
16. Registro o aplicación donde consten los cambios de alojamientos y las visitas realizadas por el personal del centro a los alojamientos realizadas por el centro *(si se ofrece este servicio).*	☐

Instalaciones y recursos	
17. Planos de las instalaciones del centro.	☐
18. Seguros (responsabilidad civil, incendios, accidentes, etc.) y certificados de pago de estos.	☐
19. Plan de actividad preventiva del centro.	☐

Si el centro cuenta con ella

Organización y funcionamiento del centro	
1. Actas de reuniones de los equipos del centro.	☐
2. Otras acreditaciones o certificaciones de calidad (certificados de normas ISO, sellos de calidad, etc.).	☐
3. Acreditaciones de participación en congresos y ferias especializadas.	☐
4. Acreditaciones de participación en programas educativos internacionales (Erasmus, Leonardo, etc.).	☐
5. Acreditaciones de pertenencia a asociaciones del sector.	☐
6. Convenios de adhesión a sistemas de arbitraje.	☐
7. Plan estratégico (o documento donde consten objetivos anuales de centro y las principales líneas de actuación).	☐
8. Acuerdos o convenios firmados con otros centros o empresas.	☐
9. Estudios de análisis del entorno y de mercado.	☐
10. Encuestas de satisfacción cumplimentadas por las personas del centro.	☐

Servicios de enseñanza-aprendizaje	
11. Actas de reuniones del equipo docente.	☐
12. Muestras de cuestionarios de análisis de necesidades cumplimentados por los alumnos.	☐
13. Informes sobre el aprendizaje del alumno.	☐
14. Muestras de materiales utilizados en clase para promover el control del aprendizaje por parte de los alumnos.	☐
15. Muestras de materiales utilizados en clase para el desarrollo de la competencia intercultural.	☐
16. Muestras de materiales utilizados para la orientación del alumno (ya sea orientación para el aprendizaje, en el itinerario formativo y profesional, o en la orientación personal y social).	☐
17. *Plan de acción tutorial*.	☐
18. Planes de formación específicos del equipo docente.	☐
19. Registro de alumnos derivados a otros centros o empresas.	☐
20. Archivo de planes de clase de sesiones impartidas.	☐
21. Proyectos de investigación en acción desarrollados en el centro.	☐

Servicios complementarios	
22. Muestra de materiales didácticos para el desarrollo de las actividades culturales, deportivas y sociales.	☐

Instalaciones y recursos	
23. Contraseña conexión wifi.	☐

Anejo 5

Resumen del contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros acreditados

El contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros de ELE que han cumplido todos los requisitos y han obtenido un *Dictamen técnico-académico* favorable contiene, entre otros, los siguientes aspectos:

a) Identificación de las partes

b) Objeto

Reconocimiento del cumplimiento por parte del centro con los requisitos, criterios y descriptores de actividad establecidos por el SACIC y autorización para utilizar la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes», así como el logotipo correspondiente.

c) Obligaciones de las partes

Véase el contenido de los compromisos de las partes establecidos en el apartado 2.2.3. Compromisos del Instituto Cervantes y el centro acreditado durante la vigencia de la acreditación, que se recoge en este mismo documento (página 17).

d) En los documentos de acreditación se establecerá, en todo caso, que:

- Los centros acreditados no se incorporarán en forma alguna –ni orgánica ni funcional– en el organismo público Instituto Cervantes ni en los centros que el Instituto Cervantes tenga en el extranjero. Por tanto, el reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» no supondrá ninguna modificación del régimen jurídico propio del centro, que seguirá manteniendo su estatuto jurídico sometido a las normas que le sean aplicables.

- Los centros acreditados serán los responsables de su gestión académica, administrativa, financiera, fiscal, etc., por lo que mantendrán su total autonomía, sin que el Instituto Cervantes asuma ningún tipo de responsabilidad a este respecto.

- El personal de los centros acreditados (directivo, docente, administrativo, o de cualquier otra categoría) no tendrá relación laboral ni de ningún otro tipo con el Instituto Cervantes.

- El Instituto Cervantes se reserva el derecho a realizar todas aquellas visitas que considere oportunas a los centros acreditados, con el fin de conocer y evaluar el desarrollo de las actividades y de los servicios que prestan y comprobar que se mantiene el nivel de las condiciones evaluadas.

- Asimismo, los centros acreditados deberán proporcionar al Instituto Cervantes cuanta información les solicite, relativa a las actividades que realizan de enseñanza de ELE y de difusión de la cultura en español.

- Los centros acreditados deben respetar rigurosamente las normas de identidad gráfica que forman parte del contrato de acreditación, normas referidas al uso del logotipo en el material publicitario que elaboren los centros acreditados sobre sus actividades de enseñanza de ELE.

e) Prórrogas

Para prorrogar la acreditación será requisito imprescindible que, ocho meses antes de que expire la acreditación, el centro manifieste al Instituto Cervantes su deseo de prorrogarla. Una vez obtenido el visto bueno del Instituto Cervantes a la nueva solicitud, el centro solicitante deberá contratar los servicios de una entidad evaluadora para la emisión de un *Dictamen técnico-académico* (en el caso de la 2ª prórroga) o del *Informe de ratificación* del dictamen anterior (1ª y 3ª prórroga de la acreditación).

f) Canon

El Instituto Cervantes aplicará un canon anual de acreditación, que se hará público en el mes de enero de cada año. El Instituto cobrará el canon por años naturales y, en cada uno de ellos, se aplicará la cuota prorrateada correspondiente.

En el portal del Instituto Cervantes se publica anualmente el precio del canon (https://acreditacion.cervantes.es).

g) Vigencia

La acreditación se extenderá por un periodo de tres años, prorrogable de forma expresa, y previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el Instituto Cervantes, cada tres años.

h) Extinción

La acreditación se extingue una vez finalizada la vigencia inicial de la acreditación y si el centro no solicita su renovación. También se puede extinguir, por mutuo acuerdo de las partes, en cualquier momento durante su vigencia.

Igualmente, la acreditación puede extinguirse en cualquier momento, de forma automática, mediante la correspondiente comunicación del Instituto Cervantes al titular del centro y sin necesidad de denuncia previa, por cualquiera de las siguientes causas:

- Por incumplimiento por parte del titular del centro de las obligaciones que contrae a través de la firma del contrato de acreditación.
- Por modificación sustancial de las condiciones comprobadas para la elaboración y emisión del *Dictamen técnico-académico*.
- Por no obtener un resultado favorable en las evaluaciones Modelo 1 o Modelo 2 que se requieren para la prórroga de la acreditación.
- Por la utilización inapropiada de la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» y del logotipo correspondiente.
- Por perjudicar la imagen o los fines institucionales del Instituto Cervantes.

Asimismo, podrá extinguirse de forma automática por resultar inviable el cumplimiento de los compromisos asumidos por ambas partes en el contrato de acreditación.

i) Jurisdicción

En caso de conflicto, y para cuantas cuestiones pudieran derivarse de la interpretación o ejecución de la acreditación, las partes se someterán a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid.

Anejo 6
Tarifas de la acreditación

La acreditación y la evaluación del SACIC implican para los centros una serie de gastos que pueden ser puntuales o periódicos. En esta tabla pueden consultarse los conceptos y periodicidades de los pagos. Para mayor información sobre estos y sobre los valores, acuda al portal https://acreditacion.cervantes.es.

GASTOS ORDINARIOS
Acreditación

Concepto	Periodicidad	Descripción y observaciones
Inicio de expediente de acreditación	Una vez, para solicitar la acreditación	Servicio que tiene como objetivo la **apertura del expediente** del centro y la comprobación del cumplimiento por parte del centro solicitante de los requisitos mínimos que requiere la acreditación. Este servicio se realiza siempre desde la sede central del Instituto Cervantes y requiere de la emisión de informes técnico-académicos. Se abona **únicamente en la solicitud de inicio del procedimiento de acreditación**.
Canon de acreditación anual	Anual	Servicio de acreditación que da lugar a los **beneficios asociados a la acreditación**: reconocimiento y uso del logotipo asociado a la denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes», acceso a promoción y difusión internacional como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes», fomento de la reflexión sobre la actividad del centro y orientación para la mejora continua. Requiere el pago de una **cuota anual** a lo largo de la vigencia de la acreditación y que se regula a través del contrato de acreditación.

Evaluación

Concepto	Periodicidad	Descripción y observaciones
Evaluación para un Dictamen técnico-académico (**Evaluación Modelo 1**)	Cada seis años, empezando con la evaluación de inicio de la acreditación	Servicio de evaluación que requiere una **visita al centro** evaluado y que da lugar a la emisión de un *Dictamen técnico-académico* por parte de la entidad evaluadora contratada. Esta evaluación, que corresponde con el Modelo 1 de evaluación del SACIC, es la que se requiere para la acreditación inicial y para la **segunda prórroga** de la acreditación.
		Al valor del servicio de evaluación, hay que añadir los gastos por desplazamiento, alojamiento y manutención del evaluador durante la visita de evaluación.
Evaluación para un *Informe de ratificación* (**Evaluación Modelo 2**)	Cada seis años, empezando con la evaluación para la primera prórroga de la acreditación (a los tres años)	Servicio de evaluación que da lugar a un *Informe de ratificación* del dictamen anterior que no requiere visita al centro evaluado. Esta evaluación, que corresponde con el Modelo 2 de evaluación del SACIC, es la que se requiere en la **primera y tercera prórrogas** de la acreditación.

Obsérvese, por tanto, que en el primer año de acreditación la inversión incluirá los conceptos de "inicio de expediente de acreditación", "Evaluación para un *Dictamen técnico-académico*" y, en caso de obtenerse la acreditación, del "Canon de acreditación anual" prorrateado (si el centro obtiene el reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» el 1 de septiembre, por ejemplo, solo tendrá que abonar la parte proporcional, es decir, el 33 % del canon anual de acreditación). Después, cada tres años al canon anual habrá que sumarle los gastos que implique la evaluación, ya sea de Modelo 1 o de Modelo 2, según corresponda. Después, cada tres años al canon anual habrá que sumarle el concepto por la evaluación, ya sea de Modelo 1 o de Modelo 2.

GASTOS EXTRAORDINARIOS

Concepto	Descripción y observaciones
Revisión dictamen / informe no favorable	Servicio de evaluación en el caso de centros que soliciten la evaluación para la **subsanación de un dictamen no favorable**. Podrán solicitarlo los centros que cumplan los requisitos de puntuación para la subsanación. En el caso de que la revisión del dictamen requiera de una visita al centro, los gastos del desplazamiento del evaluador (desplazamiento, alojamiento y manutención) no están incluidos en el precio.
Comprobación de instalaciones por traslado	Servicio de **comprobación de nuevas instalaciones** a las que se haya trasladado un centro, con respecto a las que fueron evaluadas en el dictamen técnico académico anterior y que constan en el contrato de acreditación. Incluye una visita al centro para la comprobación del mantenimiento de las condiciones de las nuevas instalaciones y análisis de documentación jurídica y de seguridad. Los gastos derivados de la visita al centro (desplazamiento, alojamiento y manutención) no están incluidos en el precio.
Pre-evaluación de centros (servicio opcional)	Servicio de **preparación de la evaluación para la acreditación**. Incluye una visita al centro por parte de la entidad evaluadora contratada, reunión con los responsables del centro, análisis de la documentación que se debe preparar y presentar a la evaluación, y un breve informe de recomendaciones sobre áreas en las que el centro debe trabajar para afrontar con garantías el procedimiento de acreditación. La contratación de este servicio es **opcional**, es decir, un centro candidato a la acreditación inicial puede solicitar directamente la emisión del dictamen técnico académico a la entidad evaluadora elegida, sin solicitar el servicio de pre-evaluación.

Anejo 7
Relación de entidades evaluadoras

El SACIC establece los requisitos, criterios y descriptores que tienen que cumplir los centros que soliciten obtener un *Dictamen técnico-académico* para, en el caso de que este sea favorable y así lo estime oportuno el Instituto Cervantes, poder obtener la acreditación del Instituto Cervantes, o bien, prorrogar la acreditación.

El SACIC contempla que el Instituto Cervantes puede llevar a cabo la labor de evaluación de los centros candidatos, tanto en España como en el resto del mundo, y que puede contar con la colaboración de otras instituciones para realizar las tareas de evaluación de los centros que soliciten la acreditación por primera vez o que soliciten la prórroga.

Para ello, el Instituto Cervantes firma convenios de colaboración que reconocen como entidades evaluadoras a instituciones que cuentan con experiencia en la administración y gestión de actividades relacionadas con la enseñanza de ELE y con capacidad, formación y experiencia para comprobar los requisitos, criterios y descriptores de calidad requeridos a los centros de español.

La relación de entidades evaluadoras reconocidas por el Instituto Cervantes para la emisión del *Dictamen técnico-académico* y los informes de evaluación son las siguientes:

INSTITUTO CERVANTES
Persona de contacto: Margarita Hernando de Larramendi Martínez
Dirección electrónica: centros.acreditados@cervantes.es
Dirección postal:
Unidad de Centros Acreditados - Instituto Cervantes
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid (España)
Teléfono: + 34 91 436 77 06 / Fax: + 34 91 587 00 98

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Persona de contacto: Marta Nogueroles López
Dirección electrónica: marta.nogueroles@uah.es
Dirección postal:
Facultad de Filosofía y Letras
Universidad de Alcalá. Colegio de San José de Caracciolos
C/ Trinidad, 5. 28801 Alcalá de Henares, Madrid (España)
Teléfono: + 34 91 885 53 52

UNIVERSIDAD NEBRIJA

Persona de contacto: Susana Martín Leralta
Dirección electrónica: entidad@nebrija.es
Dirección postal:
Universidad Nebrija
Campus de Madrid-Princesa
C/ Santa Cruz de Marcenado, 27. 28015 Madrid (España)
Teléfono: + 34 91 452 11 03 / Fax: + 34 91 452 11 10

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Persona de contacto: Beatriz Méndez Guerrero
Direcciones electrónicas: beatriz.mendez@uam.es
Dirección postal:
Departamento de Filología Española. Facultad de Filosofía y Letras
Despacho 3.01 Módulo IV
Universidad Autónoma de Madrid
Avenida Tomás y Valiente, 1. 28049 Madrid (España)
Teléfono: + 34 91 497 86 55 / Fax: + 34 91 497 41 84

UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI

Persona de contacto: José Antonio Moreno Villanueva
Dirección electrónica:
joseantonio.moreno@urv.cat
Dirección postal:
Servicio Evaluador de Lengua Española (SELE)
Departamento de Filologías Románicas. Facultad de Letras Campus Centre
Universidad Rovira i Virgili
Av. Cataluña, 35. 43002 Tarragona (España)
Teléfono: + 34 977 55 95 39 / Fax: + 34 977 55 95 97

SEA (ASOCIACIÓN DE CENTROS DE IDIOMAS DE ARGENTINA)

Persona de contacto: Fabio Tavares
Dirección electrónica: institucional@idiomas.org.ar
Dirección postal:
SEA - Asociación de Centros de Idiomas
Viamonte, 371. 1053 Ciudad de Buenos Aires (Argentina)
Teléfono: + 54 11 45 16 04 27 / Fax: + 54 11 45 16 04 27

Apéndice 1
Glosario

Acreditación del centro por el Instituto Cervantes: Acuerdo vinculante entre la organización propietaria de un centro y el Instituto Cervantes, que tiene una vigencia inicial de tres años y mediante el cual un centro recibe el reconocimiento como "Centro Acreditado por el Instituto Cervantes" tras la comprobación del cumplimiento de este con los requisitos, criterios y descriptores establecidos en el SACIC.

Calidad: Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación.

Canon anual de acreditación: Cantidad, establecida anualmente por el Consejo de Administración del Instituto Cervantes, que los centros acreditados deben pagar al Instituto Cervantes durante el periodo de vigencia de la acreditación (por lo que se prorratea la cantidad total entre los meses en los que la acreditación está en vigor).

«Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»: Centro de enseñanza de ELE que ha obtenido un *Dictamen técnico-académico* favorable y un informe jurídico favorable y que ha firmado un contrato de acreditación en los términos establecidos por el Instituto Cervantes.

Cuadernos de evaluación: Herramientas de evaluación para el centro en el que se recogen los criterios y los descriptores del SACIC para cada apartado evaluado y con los que el centro debe realizar su propio diagnóstico de evaluación.

Dictamen técnico-académico: Documento oficial, aprobado por el Consejo de Administración del Instituto Cervantes, en el que la entidad evaluadora indica el resultado de la evaluación obtenida por un centro candidato a la acreditación del Instituto Cervantes en cada apartado evaluado:

1.1. Organización y funcionamiento del centro: Funcionamiento organizativo y administrativo
1.2. Organización y funcionamiento del centro: Equipos y personas
2.1. Servicios de enseñanza-aprendizaje: Planificación de la enseñanza y el aprendizaje
2.2. Servicios de enseñanza-aprendizaje: Desarrollo de cursos y clases
2.3. Servicios de enseñanza-aprendizaje: Evaluación de los alumnos
2.4. Servicios de enseñanza-aprendizaje: Orientación y seguimiento de los alumnos
2.5. Servicios de enseñanza-aprendizaje: Coordinación de la actividad académica
3. Servicios complementarios a la enseñanza
4. Instalaciones y recursos del centro
5. Información y difusión del centro y sus servicios

Para la obtención de un *Dictamen técnico-académico* favorable el centro debe cumplir los requisitos mínimos del SACIC en los diez apartados evaluados. Además, el centro ha de obtener una evaluación mínima de nivel A para, al menos, nueve de los diez apartados mencionados. Puede alcanzarse un resultado favorable en la evaluación teniendo en el ámbito de "Servicios de enseñanza-aprendizaje" un criterio (solo uno) con una evaluación de "Sin cumplimiento".

Un *Dictamen técnico-académico* favorable no es vinculante para la firma de un contrato de acreditación inicial o su prórroga. Es necesario, asimismo, la obtención de un informe favorable por parte de los servicios jurídicos del Instituto Cervantes y el visto bueno de la institución para la tramitación final del contrato de acreditación.

Documentación 1: Relación de la documentación que el centro debe enviar a la entidad evaluadora **21 días antes** de que tenga lugar la visita de evaluación. La documentación 1 constituye una parte importante de las evidencias en las que se sustenta la evaluación.

Documentación 2: Relación de la documentación que el centro debe mostrar al evaluador durante la visita al centro. La documentación 1 constituye una parte importante de las evidencias en las que se sustenta la evaluación.

Entidad evaluadora: Entidad reconocida por el Instituto Cervantes para evaluar el cumplimiento de los requisitos y criterios que establece el SACIC por parte los centros que postulan a esta acreditación y emitir

dictámenes técnico-académicos. Las entidades evaluadoras son las encargadas de comprobar el cumplimiento de los requisitos, criterios y descriptores que se recogen en este documento. Son entidades evaluadoras el Instituto Cervantes y las entidades reconocidas por el Instituto Cervantes mediante convenio de colaboración.

Evaluación: Proceso para la valoración del cumplimiento por parte de los centros que postulan a la acreditación del SACIC de los requisitos y criterios que establece el Instituto Cervantes mediante los siguientes instrumentos: análisis de la documentación solicitada, visita al centro, entrevistas con los responsables y equipos del centro, observación de clases, comprobación de las características de las instalaciones y de los alojamientos, en el caso de que se ofrezca este servicio.

Formulario de solicitud de acreditación: Modelo de solicitud que facilita el Instituto Cervantes y que incluye la declaración de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para solicitar la admisión a trámite del expediente del centro para la acreditación del SACIC.

Formulario de solicitud de prórroga: Modelo de solicitud de prórroga de la acreditación. Este formulario incluye la declaración de que el centro acepta que el Instituto Cervantes destruya la documentación técnica en custodia del expediente anterior.

Descriptor: Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa.

Informe de la Misión Diplomática: Documento necesario para que un centro ubicado fuera de España y que haya obtenido un dictamen favorable pueda ser propuesto para la firma de un contrato de acreditación. Es un informe en el que las autoridades diplomáticas dan constancia de la situación legal delcentro en el país correspondiente. El Instituto Cervantes proporciona un modelo para facilitar la tarea a loscentros.

Portal de Centros Acreditados por el Instituto Cervantes: Portal del Instituto Cervantes en el que se facilita el listado actualizado de los centros acreditados por el Instituto Cervantes (https://acreditacion.cervantes.es/).

Prórroga de la acreditación: Ampliación de la vigencia de la acreditación por el tiempo que estipule el Instituto Cervantes. Requiere siempre que el centro supere una nueva evaluación.

Requisitos generales: Condiciones previas de carácter general (actividad empresarial, ubicación, cumplimiento de requisitos mínimos) que debe reunir un centro para poder solicitar la acreditación del Instituto Cervantes.

Requisitos mínimos: Condiciones establecidas por el Instituto Cervantes referentes a aspectos académicos, administrativos, de información y difusión de su actividad y de sus servicios y de las instalaciones, el equipamiento y los requisitos jurídicos que deben cumplir los centros de ELE para poder solicitar el inicio del procedimiento de acreditación del Instituto Cervantes.

Visita de evaluación: Visita efectuada a un centro por la persona designada por la entidad evaluadora para la realización de la evaluación para la emisión de un *Dictamen técnico-académico*.

Visto bueno a la solicitud de acreditación: Respuesta electrónica de la UCA a la solicitud de un centro mediante la cual se le da el visto bueno a iniciar el proceso de acreditación del Instituto Cervantes, se le dan indicaciones sobre cómo proceder y se le informa sobre la posibilidad de contratar los servicios de una de las entidades evaluadoras reconocidas para la emisión del *Dictamen técnico-académico*. Este visto bueno requiere del análisis de la solicitud en función de la información recabada sobre los centros solicitantes, de la información aportada por las distintas áreas del Instituto Cervantes y por los centros del Instituto Cervantes en el exterior y de la planificación estratégica anual del Instituto Cervantes. El Instituto Cervantes se dirigirá al centro solicitante para comunicarle su decisión sobre si estima o no la solicitud de inicio de expediente de acreditación.

Apéndice 2
Preguntas y respuestas frecuentes

¿Qué centros pueden solicitar ser «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»?

Pueden solicitar la acreditación como centro ELE en el marco del SACIC aquellos centros, públicos o privados, que reúnan las siguientes características:

- ☐ Tener entre sus actividades la enseñanza de ELE, bien de forma exclusiva, preferente o complementaria.
- ☐ Cumplir con los requisitos mínimos del SACIC (anejo 1) y los requisitos jurídicos (anejo 2).

En el proceso de análisis de la solicitud por parte del Instituto Cervantes, se valorarán los siguientes aspectos:

- ☐ La información recabada sobre los centros solicitantes (especialmente, el hecho de que el centro tenga una trayectoria ELE consolidada, con más de dos años de experiencia en la enseñanza del español).
- ☐ La información aportada por las distintas áreas del Instituto Cervantes y por los centros del Instituto Cervantes en el exterior.
- ☐ La planificación estratégica anual del Instituto Cervantes.

¿Es igual ser centro acreditado por el Instituto Cervantes que ser centro de examen de los Diplomas de Español como Lengua Extranjera (DELE) del Instituto Cervantes? ¿Y qué es ser centro de examen SIELE o CCSE?

No. La denominación «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» es un reconocimiento expreso del cumplimiento del centro de los requisitos, criterios y descriptores de actividad que establece el procedimiento de acreditación y de evaluación del SACIC e implica la firma de un contrato de acreditación.

La figura de centro de examen es una figura de colaboración con el Instituto Cervantes para la administración de las pruebas de examen para la obtención de certificaciones oficiales, que pueden ser las siguientes:

- **DELE:** Los diplomas de español DELE son títulos oficiales acreditativos del grado de competencia y dominio del idioma español, que otorga el Instituto Cervantes en nombre del Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.
- **SIELE:** El Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española es un servicio de evaluación y certificación del grado de dominio del español a través de medios electrónicos dirigido a estudiantes y profesionales de los cinco continentes. Está promovido por el Instituto Cervantes, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Universidad de Salamanca (USAL) y la Universidad de Buenos Aires (UBA).
- **CCSE:** La prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España, elaborada por el Instituto Cervantes, evalúa, por medio de distintas tareas, el conocimiento de la Constitución y de la realidad social y cultural españolas. Es uno de los requisitos establecidos en las leyes para la concesión de la nacionalidad española para sefardíes originarios de España, y para la adquisición de la nacionalidad para residentes en España, según corresponda.

Para conocer los trámites necesarios para el reconocimiento de un centro como centro de examen del Instituto Cervantes, se puede consultar:

- Ser centro de examen DELE: http://examenes.cervantes.es/es/dele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Ser centro de examen SIELE: http://examenes.cervantes.es/es/siele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Ser centro de examen CCSE: http://examenes.cervantes.es/es/ccse/ser-centro-de-examen/ventajas

¿Qué supone ser «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»?

El reconocimiento del centro como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes» conlleva el derecho a utilizar el logotipo y la denominación de este reconocimiento. Implica también la promoción directa del centro como centro acreditado a través del portal del Instituto Cervantes diseñado al efecto. Conlleva por parte del centro asumir el compromiso con la reflexión sobre la actividad del centro en los aspectos evaluados y la mejora continua.

¿Los centros que aparecen en el portal «El español en España» son centros acreditados por el Instituto Cervantes?

No necesariamente. «El español en España» (https://eee.cervantes.es) es un directorio de todos los centros de enseñanza de ELE que hay en España con los datos que han introducido los propios centros.

El Instituto Cervantes no realiza ninguna valoración de los centros que están registrados en este portal, pero destaca cuáles de ellos son centros acreditados.

¿Quién comprueba los requisitos y criterios de los centros candidatos a la acreditación?

La evaluación de un centro candidato es realizada por la entidad evaluadora del Instituto Cervantes o por una de las restantes entidades evaluadoras reconocidas por el Instituto Cervantes para la realización de las actividades de evaluación en el marco del SACIC.

¿Un *Dictamen técnico-académico* favorable emitido por una entidad evaluadora conlleva necesariamente la obtención del reconocimiento como «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»?

Un *Dictamen técnico-académico* favorable no es vinculante para la obtención de la acreditación. El Instituto Cervantes deberá dar el visto bueno al expediente, tras la obtención por parte del centro del correspondiente informe jurídico favorable, antes de proponer la firma de la acreditación al titular del centro.

¿Un centro que ha iniciado el procedimiento o que ha obtenido un *Dictamen técnico-académico* favorable puede usar el logotipo de «Centro Acreditado por el Instituto Cervantes»?

Hasta que no se haya firmado el contrato de acreditación por parte del Instituto Cervantes, no podrá usarse el logotipo y la denominación correspondiente. Como garantía de uso correcto y respeto de las normas de identidad gráfica, el Instituto Cervantes envía el logotipo a cada uno de los centros acreditadostras la firma del contrato de acreditación.

¿Qué vigencia tienen las acreditaciones? ¿Pueden renovarse?

La acreditación inicial tiene una vigencia de tres años. Para prorrogarla hay que solicitarlo formalmente al Instituto Cervantes ocho meses antes de que expire dicha acreditación.

El régimen de prórrogas es el siguiente:

- **Prórroga 1ª y 3ª:** para prorrogar la acreditación es necesaria la ratificación del *Dictamen* técnico-académico anterior. La emisión del *Informe de ratificación* requiere de un nuevo proceso de evaluación del centro a través de la realización de una autoevaluación, la participación en sesiones de acompañamiento a la autoevaluación con un evaluador en la que también participan otros centros, así como la elaboración de un Plan de mejora, que será revisado por el Instituto Cervantes. No requiere visita de evaluación al centro.

- **Prórroga 2ª:** a mitad del periodo máximo de vigencia de la acreditación, será necesaria la emisión de un nuevo *Dictamen técnico-académico* favorable, que requerirá la visita de evaluación al centro evaluado, por parte del equipo técnico de la entidad evaluadora contratada por el centro para la emisión del dictamen.

¿Qué gastos debe asumir un centro antes y después de la acreditación del Instituto Cervantes?

Los gastos que debe asumir un centro en el proceso de evaluación y de acreditación son los siguientes:

- **Inicio del procedimiento de acreditación.** Cantidad que los centros candidatos a la acreditación inicial, tanto de España, como de fuera de España, abonan al Instituto Cervantes como parte del procedimiento, junto con la solicitud y otra documentación adicional. Se paga solo la primera vez, al inicio del expediente.
- ***Dictamen técnico-académico.*** Cantidad que el centro candidato a la acreditación abona a la entidad evaluadora elegida para realizar la evaluación integral del centro, emitir el *Dictamen técnico-académico* y el correspondiente *Informe de evaluación*.
- **Canon anual de acreditación.** Cantidad anual que los centros acreditados abonan al Instituto Cervantes y que les da derecho a disfrutar de los beneficios de la acreditación. Es el único pago anual que un centro acreditado ha de hacer durante la vigencia del contrato de acreditación.

Cada tres años el centro tiene que superar una evaluación, por lo que ha de abonar los servicios de evaluación, ya sea de **evaluación Modelo 1** (que da lugar a un *Dictamen técnico-académico*) o de **evaluación Modelo 2** (que da lugar a un Informe de ratificación del dictamen anterior).

En el caso de que el centro suspenda la evaluación y pueda acogerse a la subsanación de la evaluación no favorable, puede contratar el servicio de **Revisión de dictamen negativo**, que también tiene un coste.

Si durante la vigencia de la acreditación, el centro cambia de sede, ha de comunicárselo al Instituto Cervantes y contratar el servicio de **Evaluación por cambio de instalaciones**, que también tiene uncoste.

Los centros también pueden solicitar un servicio de **pre-evaluación** de su actividad antes de iniciar formalmente el proceso de evaluación. Este servicio de pre-evaluación no es obligatorio.

Cada entidad evaluadora fija la cantidad por la emisión del *Dictamen técnico-académico* y el *Informe de ratificación*; por tanto, puede ser diferente, pero debe atenerse a los siguientes principios:

- El precio debe ser unitario para cada país.
- No debe ser superior al precio del *Dictamen técnico-académico* y del *Informe de ratificación*, establecido anualmente por el Instituto Cervantes.
- Las entidades evaluadoras pueden aplicar a estos precios un descuento máximo del 20% sobre los establecidos por el Instituto Cervantes.

Por otro lado, la emisión de un *Dictamen técnico-académico* requiere de una visita de evaluación al centro. En ese caso, el centro deberá sufragar los gastos derivados del desplazamiento, manutención y alojamiento del personal que realice la visita de evaluación.

Apéndice 3
Bibliografía básica de referencia

AENOR (2006). *Norma española UNE-EN 14804:2006. Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas. Requisitos.* Madrid: AENOR.

AENOR (2015). *Norma española UNE-EN ISO 9000: 2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.* Madrid: AENOR.

AENOR (2015). *Norma española UNE-EN ISO 9001: 2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.* Madrid: AENOR.

AENOR (2018). *Norma española UNE-EN ISO 9004:2018. Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad*. Madrid: AENOR.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC) (2005). *Calidad en la educación, calidad de la educación.* Madrid: AEC.

BOLÍVAR, M. R. (2012). «La cultura de aprendizaje de las organizaciones educativas. Instrumentos de diagnóstico y evaluación», en *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 10, nº 1. Disponible en: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num1/art9.pdf

CALATAYUD SALOM, M. A. (2014). «Evaluación de la práctica docente y calidad educativa: una relación encadenada». *Revista Iberoamericana De Educación*, nº 65 (1), 1-12. Disponible en: https://rieoei.org/RIE/article/view/331

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA DE ASTURIAS (2009). «Fase VI: Elaboración del plan de mejora». En *Guía de autoevaluación y mejora*. Disponible en: http://blog.educastur.es/autoevaluacion/category/guia-de-autoevaluacion-y-mejora-documento/

CONSEJO DE EUROPA (2001), *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Estrasburgo: Instituto Cervantes. Disponible en: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/default.htm

FERNÁNDEZ, M. J. (2005). «La innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas», en *Educación XXI*, nº 8., UNED. Disponible en: http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/08-03.pdf

FERRER, A. T. (2018). Treinta años de evaluación de centros educativos en España. *Educación XX1*. Disponible en: http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/21419

HEYWORTH, F. (2003). *Challenges and opportunities in language education: the contribution of the European Centre for Modern Languages 2000-2003.* Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: https://www.ecml.at/Resources/ECMLPublications/tabid/277/language/en-GB/Default.aspx

INSTITUTO CERVANTES (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes: Niveles de referencia para el español*. Madrid: Biblioteca Nueva. Disponible en: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/default.htm

INSTITUTO CERVANTES (2012). *Guía para el diseño de currículos especializados*. Madrid: Instituto Cervantes.

INSTITUTO CERVANTES (2012). *Las competencias clave del profesorado de lenguas segundas y extranjeras*. Madrid: Instituto Cervantes. Disponible en: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/competencias/competencias_profesorado.pdf

KRICHESKY, G. J. y MURILLO, F. J. (2011). «Las comunidades profesionales de aprendizaje. Una estrategia de mejora para una nueva concepción de escuela», en *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 9, nº 1. Disponible en: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num1/art4.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2001). *Modelo Europeo de Excelencia. Adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad.* Madrid: MECO. Disponible en: https://sede.educacion.gob.es/publiventa/d/10211/19/0

MURESAN, L., HEYWORTH, F., MATEVA, G. y ROSE, M. (eds.) (2007). *QualiTraining. A training guide for quality assurance in language education.* Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: http://www.ecml.at/mtp2/QualiTraining/

MURILLO, F. J. (2003). «El movimiento teórico-práctico de mejora de la escuela. Algunas lecciones aprendidas para transformar los centros docentes», en *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 1, nº 2. Disponible en: https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/5352/5791

MURILLO, F. J. Y KRICHESKY, G. J. (2012). «El proceso de cambio escolar. Una guía para impulsar y sostener la mejora de las escuelas», en *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en* educación, vol. 10, nº 1. Disponible en: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num1/art2.pdf

PÉREZ, R. (2014). *Evaluación de programas educativos.* La Muralla, Madrid.

RED IBEROAMERICANA PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (RIACES) (2004). *Glosario internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.* Documento Madrid. Disponible en: http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf

REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, ISSN 1696-4713. Disponible en: https://revistas.uam.es/reice