Sistema di Accreditamento di Centri Istituto Cervantes

Documentazione per i centri candidati

Processo di accreditamento
Informazioni generali

V 20.1

Sistema de Acreditación de Centros
Direzione Accademica
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid
Tel.: +34 91 436 77 06
centros.acreditados@cervantes.es
https://acreditacion.cervantes.es

Sistema di Accreditamento di Centri Istituto Cervantes

Processo di accreditamento
Informazioni generali

Oggetto e contenuto

Questo documento contiene la descrizione del processo di accreditamento dei centri di insegnamento dello spagnolo come lingua straniera (da qui in poi, ELE; dalle sue sigle in spagnolo), all'interno del quadro normativo del Sistema di Accreditamento dei Centri Istituto Cervantes (da qui in poi, SACIC).

L'Istituto Cervantes è il proprietario del SACIC, ed è responsabile del processo di accreditamento per i centri che ne fanno richiesta. Il processo di valutazione richiesto per questo accreditamento può essere realizzato dall'ente valutatore dell'Istituto Cervantes, o da altri enti valutatori riconosciuti dall'Istituto. Gli enti valutatori sono istituzioni in grado di verificare i requisiti e i criteri richiesti ai centri di ELE, e hanno esperienza nell'amministrazione e nella gestione delle attività che riguardano l'insegnamento dello spagnolo.

Questo documento presenta una descrizione esaustiva delle diverse fasi del processo di accreditamento. Include, inoltre, informazioni sulle varie attività svolte durante la valutazione e sull'emissione di un *Giudizio tecnico-accademico*, descrivendo in dettaglio le responsabilità degli operatori implicati in ognuna di esse.

Destinatari

Questo documento è diretto ai centri che si prefiggono di ottenere un accreditamento SACIC, perché possano disporre di informazioni dettagliate sul procedimento generale di accreditamento e di valutazione.

Riservatezza

Lo schema di accreditamento, la metodologia per la valutazione, e gli strumenti di valutazione forniti dall'Istituto Cervantes per l'accreditamento dei centri di ELE, all'interno del quadro normativo del SACIC, sono di proprietà esclusiva dell'Istituto Cervantes.
I destinatari di questo documento si impegnano a non utilizzare la metodologia di valutazione, né gli strumenti forniti, se non per acquisire familiarità con lo schema e il processo di accreditamento del SACIC.

Sistema di Accreditamento di Centri Istituto Cervantes

Processo di accreditamento
Informazioni generali

Indice

Capitolo 1
1.1. Il concetto di qualità nell'insegnamento 7
1.2. La promozione della qualità nell'insegnamento delle lingue..... 9

Capitolo 2
2.1. Descrizione del Sistema di Accreditamento dei Centri Istituto Cervantes 11
2.1.1. Quadro generale 11
2.1.2. Caratteristiche generali di accreditamento e il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» 12

2.2. Procedura generale di accreditamento 15
2.2.1. Accreditamento iniziale 15
2.2.2. Proroga dell'accreditamento 17
2.2.3. Impegni assunti dall'Istituto Cervantes e dal centro accreditato durante la validità dell'accreditamento 18
2.2.4. Termine dell'accreditamento 19

Capitolo 3
3.1. Elenco dei requisiti minimi, dei criteri di valutazione e dei requisiti legali stabiliti dal SACIC per i centri accreditati 21

3.2. Modelli di valutazione del SACIC 28
3.2.1. Valutazione Modello 1 28
3.2.2. Valutazione Modello 2 28

3.3. Sistema di valutazione del SACIC 29
3.3.1. Quadro di Riferimento del SACIC 29
3.3.2. Sistema di punteggio 34

3.4. Descrizione del procedimento di valutazione per i fascicoli di inizio accreditamento 36

3.5. Principi etici nel processo di valutazione 39

Allegati
Allegato 1. Requisiti minimi 43
Allegato 2. Criteri e descrittori del Quadro di Riferimento del SACIC 45
Allegato 3. Requisiti legali 63
Allegato 4. Evidenze per la valutazione: Documentazione 1 e Documentazione 2 .. 64
Allegato 5. Sommario del contenuto del contratto di accreditamento sottoscritto dall'Istituto Cervantes con i centri accreditati 68
Allegato 6. Tariffe per l'accreditamento 70
Allegato 7. Elenco degli enti valutatori 72

Appendici
Appendice 1. Glossario 74
Appendice 2. Domande frequenti 76
Appendice 3. Bibliografia essenziale di riferimento 79

Capitolo 1

1.1. Il concetto di qualità nell'insegnamento

Il concetto di «qualità» è ormai abituale nell'ambito dell'insegnamento, e, a partire dall'ultimo decennio, anche riguardo all'insegnamento delle lingue. Tuttavia, per affrontare un approccio alla qualità nell'ambito dei servizi per l'insegnamento dello spagnolo, è necessaria una prima contestualizzazione, ed è importante prestare attenzione all'evoluzione storica del concetto.

La qualità è un concetto multidimensionale e complesso, per la quale esistono approcci multipli che risultano complementari. È possibile intendere la qualità come qualcosa che si può osservare, misurare, controllare, ispezionare, gestire, assicurare, raggiungere, migliorare, e perdere. In generale, con «qualità» si intende ridurre variabilità, ovvero standardizzare, generare affidabilità, garantire l'assenza di errori («zero difetti»), e coerenza con le specifiche. Si può affermare, quindi, che il concetto di qualità possa riassumersi con queste parole, «far bene le cose»; si tratta di una nozione che regola sempre più i rapporti socioeconomici e che, negli ultimi decenni, ha inciso notevolmente sullo sviluppo delle organizzazioni.

L'evoluzione di questo concetto, nell'ambito delle organizzazioni in generale, ha preso forma in varie accezioni di «qualità» che si sono succedute tra loro, tra cui è possibile identificarne quattro fondamentali:

1. Qualità vincolata alla nozione di ispezione.
2. Qualità vincolata alla nozione di controllo.
3. Qualità vincolata alla nozione di assicurazione di qualità e di attuazione di sistemi di gestione della qualità.
4. Qualità vincolata alla nozione di eccellenza e al continuo miglioramento.

Attualmente, la nozione di qualità incide sui risultati di un'organizzazione in relazione alla soddisfazione dei bisogni e delle aspettative di tutte le parti interessate, inclusa la società nel suo insieme. Oggi la qualità viene intesa come elemento decisivo per raggiungere un risultato costante, in qualunque progetto che riguardi un'impresa, un'istituzione, o una qualsiasi organizzazione.

Nell'istruzione, la qualità deve essere intesa nello stesso modo in cui è intesa negli altri ambiti, come un concetto multidimensionale che richiede l'analisi delle sue varie componenti. Per gli enti e le organizzazioni che offrono i servizi per l'insegnamento di ELE, questa analisi può effettuarsi a cominciare dalla determinazione dei fattori di qualità identificati nel contesto dell'istruzione superiore:[1]

1. Qualità come eccellenza dell'organizzazione. Un istituto di istruzione che si consideri di «qualità» deve distinguersi per le proprie caratteristiche specifiche (docenti, strutture, storia, riconoscimenti, ecc.). In questo senso, la qualità è vincolata alla reputazione dell'istituto di istruzione.

2. Qualità come contenuto del programma formativo. Questa nozione della qualità si basa sulla considerazione di ciò che è presente in un programma di formazione (piano didattico, programma dei corsi, sistema di insegnamento, profilo del team dei docenti, ecc.).

3. Qualità come insieme di norme a cui il centro di istruzione deve uniformarsi. Questa nozione tratta della conformità alle normative legali che determinano i requisiti iniziali per la costituzione di un centro, e dell'adempimento delle condizioni per il riconoscimento dei suoi programmi formativi.

4. Qualità come conformità agli standard di contenuto accademico. In questa accezione, la qualità si intende come adeguamento agli standard di contenuto stabiliti dalla comunità accademica e dall'indirizzo specialistico.

5. Qualità come adeguamento per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione. Questa nozione della qualità è in relazione alla capacità di un istituto di istruzione, o organizzazione, di raggiungere gli obiettivi strategici o istituzionali.

6. Qualità come disponibilità di risorse dell'organizzazione per lo sviluppo del progetto formativo. Questo approccio si basa sulla disponibilità delle risorse (umane, tecniche, economiche e infrastrutturali), con particolare attenzione però al modo in cui vengono utilizzate.

1 Adattato da P. ARRANZ VAL (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior in España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. Burgos: Universidad de Burgos (tesi di dottorato).

7. Qualità come valore aggiunto in termini di risultato dell'apprendimento. Questo concetto si focalizza sul contributo dell'istituto di istruzione riguardo ai risultati dell'apprendimento dei propri studenti, e alla loro formazione integrale.

8. Qualità come soddisfazione degli utenti dell'organizzazione. Questa nozione di qualità implica l'analisi del modo in cui il centro o l'istituto soddisfano i bisogni e le aspettative di tutti i propri utenti (studenti, comunità accademica, genitori o tutori, imprese e impiegati, e la società in generale).

9. Qualità come capacità di trasformazione e cambiamento nell'organizzazione. Questo concetto mette l'accento sulla capacità dell'istituto di rispondere alle nuove domande della società, sulla capacità di gestione del cambiamento, sull'applicazione di processi di miglioramento, e sull'impegno riguardo all'innovazione educativa.

1.2. La promozione della qualità nell'insegnamento delle lingue

Gli scenari futuri delle organizzazioni dedicate all'insegnamento delle lingue straniere e delle seconde lingue, convergono necessariamente sulle politiche di promozione della qualità, in grado di aiutare tali organizzazioni nell'offerta di servizi innovativi e di eccellenza per la formazione linguistica e culturale, capaci di rispondere alle aspettative e ai bisogni dei cittadini, in continuo cambiamento, riguardo all'apprendimento e all'uso delle lingue.

Nel caso degli istituti e delle organizzazioni dedicati all'insegnamento delle lingue, la necessità di incoraggiare la qualità implica un deciso impulso verso linee di condotta che inducano i centri dedicati all'insegnamento delle lingue a condividere principi comuni di condotta. Queste basi comuni garantiranno una formazione linguistica e culturale innovatrice, di qualità, atta a facilitare il mutuo riconoscimento dei percorsi di formazione linguistica realizzati nei diversi centri, la mobilità degli studenti, e la configurazione di percorsi formativi flessibili che i cittadini possano seguire per tutta la vita, in funzione dei loro bisogni di apprendimento e dell'uso della lingua. Si tratta, sostanzialmente, di dotare gli istituti e le organizzazioni dedicati all'insegnamento delle lingue, di strutture per la gestione imprenditoriale e organizzativa che permettano di allineare alle basi comuni i programmi delle lingue che svolgono (nel caso dell'Europa, promosse dal *Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento e valutazione*).

Il crescente interesse per la qualità delle organizzazioni per l'istruzione nell'ambito dell'insegnamento e dell'apprendimento delle lingue, può considerarsi una conseguenza di quanto accaduto nell'istruzione superiore in Europa. Il processo di convergenza europea, e la configurazione di uno Spazio Europeo di Educazione Superiore, hanno generato la necessità di garantire la qualità delle certificazioni accademiche, regolate nei vari ambiti nazionali, intesa come strumento per rispondere al principio di uguaglianza dei cittadini europei per poter lavorare e risiedere in qualsiasi stato membro. Verso la fine degli anni novanta, sono apparse le prime linee guida del Consiglio Europeo circa la cooperazione europea per la garanzia della qualità nell'insegnamento superiore, e in quel momento è sorta la necessità di dotare l'insegnamento superiore di sistemi trasparenti di valutazione della qualità. Da allora, e con l'esperienza accumulata in più di un decennio in vari progetti e iniziative, l'università europea ha attuato processi di valutazione della qualità dell'insegnamento superiore, attraverso l'uso delle formule di omologazione, della valutazione, dell'accreditamento dei suoi insegnamenti, e delle certificazioni.

D'altro canto, la ricerca della qualità nella gestione imprenditoriale, è il risultato del grande interesse che, negli ultimi decenni, è stato rivolto alla gestione della qualità nelle organizzazioni in generale, e che ha dato luogo allo sviluppo dei sistemi e delle norme internazionali di organizzazione (ISO 9001: 2015 *Sistemi di gestione della qualità. Requisiti,* fra gli altri) e dei premi di qualità (tra i quali, il premio europeo EFQM, o il Premio Malcolm Baldrige), che si sono fatti notare nel mondo imprenditoriale come elementi chiave per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle organizzazioni; l'ottimizzazione dei processi, delle risorse e dei risultati; l'impegno all'innovazione; il miglioramento della soddisfazione degli utenti; l'impegno con le persone che sono parte dell'organizzazione e con la società; e, finalmente, per l'impegno verso un successo continuo, e costante nel tempo, del progetto sviluppato dall'organizzazione e dell'organizzazione stessa.

Nel caso dell'insegnamento di lingue straniere e di seconde lingue, la promozione e l'impegno per un insegnamento di qualità sono, perciò, anche un tentativo di sviluppo delle organizzazioni preposte a fornire alla società i servizi di insegnamento delle lingue. Per molte organizzazioni, la qualità si è trasformata in uno strumento che facilita il miglioramento della propria offerta formativa e del proprio posizionamento internazionale, come anche uno dei modi per consolidare e rendere sostenibile il proprio progetto di insegnamento e di formazione.

Tra le politiche di promozione, stimolo e incentivo alla qualità nell'insegnamento delle lingue in Europa, occorre segnalare il ruolo avuto dalle varie istituzioni, fra cui il dipartimento di Politica Linguistica del Consiglio Europeo e il Centro Europeo di Lingue Moderne di Graz (*European Centre for Modern Languages*, ECML, da qui in poi), nato con la vocazione di promuovere e potenziare in Europa l'eccellenza e l'innovazione nell'insegnamento e nell'apprendimento delle lingue. Da queste istituzioni, sono scaturiti vari progetti che hanno dato luogo a strutture e referenti di contenuto per la comunità accademica dedicata all'insegnamento e all'apprendimento delle lingue. In questo senso, meritano una menzione a parte i progetti e i lavori promossi dall'ECML, che hanno contribuito a diffondere i risultati dei progetti sviluppati con l'obiettivo di modulare gli strumenti per assicurare la qualità, il miglioramento della gestione, la pianificazione e l'autovalutazione dei programmi dell'insegnamento delle lingue. Attraverso i lavori *A Guide to Project Management, Quality Assurance and Self-Assessment for Schools and Teachers* e *QualiTraining*, l'ECML ha voluto promuovere la

cultura della gestione della qualità nell'insegnamento delle lingue in Europa, incoraggiando la collaborazione fra le istituzioni e gli organismi nazionali, e ha voluto porre le basi per la creazione, a lungo termine, di unarete di istituzioni e di organizzazioni preposte alla valutazione della qualità dell'insegnamento delle lingue in Europa.

In linea con il palese interesse verso il miglioramento della qualità nell'insegnamento delle lingue dalla prospettiva delle organizzazioni impegnate nel fornirla, bisogna segnalare altri due traguardi raggiunti negli ultimi anni in riferimento alla pubblicazione delle prime norme specifiche sulla qualità relativa ai servizi per l'insegnamento delle lingue:

1. Nel 2005 è stata pubblicata la norma europea di servizio EN 14804: 2005 (trasformata in norma UNE nel 2006 con la versione in spagnolo UNE-EN 14804: 2006 *Operatori di viaggi o soggiorni per lo studio delle lingue. Requisiti*), in cui vengono specificati i requisiti richiesti agli operatori di viaggi o soggiorni per lo studio delle lingue, dove si determinano i livelli di qualità del servizio dell'insegnamento delle lingue all'estero, nella modalità in presenza, e di qualsiasi servizio in relazione a ciò (alloggio, attività extracurriculare e organizzazione del viaggio) che possono formare parte di un programma di studio delle lingue.

2. Nel 2010 è apparsa un'altra norma del servizio, questa volta internazionale: la norma ISO 29.990: 2010 *Learning services for non-formal education and training,* il cui scopo era di proporre un modello generale per la pratica professionale di qualità degli operatori dei detti servizi di apprendimento che forniscono servizi al margine dei piani di studio delle certificazioni ufficiali. Questa norma ha dato luogo alla pubblicazione della norma ISO 29.991, specifica per i centri dedicati all'insegnamento delle lingue: *Language Learning services outside formal education. Requirements*. Poiché questa norma si riferisce alla competenza degli operatori che forniscono servizi linguistici al margine dei piani di studio delle certificazioni ufficiali, aiuterà le organizzazioni e i singoli individui nella selezione di operatori di servizi linguistici che soddisfino tali requisiti e rispondano alle aspettative.

In questo contesto, e come impegno istituzionale nella promozione universale della qualità nell'insegnamento dello spagnolo, nel 2001, l'Istituto Cervantes ha creato il SACIC. Dopo più di vent'anni di esperienza nella valutazione di organizzazioni dedicate all'insegnamento dello spagnolo, e nella promozione del miglioramento e dell'innovazione del suo insegnamento, il SACIC si presenta ai centri d'istruzione che offrono servizi di insegnamento ELE e di diffusione della cultura in spagnolo, come uno strumento chiave per garantire l' impegno nel migliorare la propria attività.

Capitolo 2

2.1. Descrizione del Sistema di Accreditamento dei Centri Istituto Cervantes

2.1.1. Quadro generale

Uno degli obiettivi prefissati dall'Istituto Cervantes, è la promozione universale dell'insegnamento, dello studio e dell'uso dello spagnolo, e la promozione di misure e azioni che contribuiscano alla diffusione e al miglioramento della qualità di queste attività (articolo 3.1.a della legge 7/1991, 21 marzo, da cui si è creato questo istituto).

In un momento in cui in tutto il mondo si sta verificando una straordinaria espansione dell'uso dello spagnolo, l'Istituto Cervantes ha intrapreso una serie di misure, per promuovere l'insegnamento e rispondere alla crescente domanda di studio dello spagnolo, garantendo buone pratiche ed efficacia, e per diffondere la cultura in spagnolo.

Una di queste misure è la creazione del SACIC, l'unico accreditamento per centri di insegnamento di ELE di ambito internazionale, diretto a centri pubblici e privati, sia in Spagna che all'estero, che ambiscano a ottenere il riconoscimento come centri accreditati dall'Istituto Cervantes e a condividere l'impegno di promozione e diffusione dell'insegnamento dello spagnolo nel mondo.

Obiettivi del SACIC:

1. Promuovere un insegnamento dello spagnolo associato a buone pratiche nei centri in cui vi sia, tra le varie attività, l'insegnamento di ELE, a carattere unico, prioritario o complementare.

2. Sostenere lo sviluppo di un sistema di insegnamento dello spagnolo omogeneo e standard per i servizi accademici e per gli altri servizi propri di un centro di insegnamento di ELE, incoraggiando, per esempio, la determinazione di equivalenze fra i livelli di insegnamento del piano di studi dei centri accreditati e i livelli di riferimento dello spagnolo presenti nell'opera *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español* (2006).

3. Informare gli studenti di spagnolo e la comunità internazionale circa l'offerta accademica e i servizi forniti nei centri accreditati dall'Istituto Cervantes e dell'impegno di questi nel migliorare la propria attività.

Il SACIC, tramite il suo Quadro di Riferimento, traccia l'insieme di descrittori che l'Istituto Cervantes associa a buone pratiche nello sviluppo e nella gestione dei servizi per l'apprendimento, dei servizi integrativi di un centro di ELE, e stabilisce il procedimento per poter ottenere l'accreditamento dall'Istituto Cervantes. Fornisce, inoltre, una base comune omogenea, trasparente e affidabile, per valutare le varie offerte didattiche nel campo dell'insegnamento di ELE, sia in Spagna che nel resto del mondo.

Il SACIC parte dall'osservanza della legislazione vigente, e comprende la descrizione di cinque ambiti nello sviluppo del progetto di un centro di ELE: organizzazione e funzionamento del centro, con attenzione speciale ai gruppi e alle persone che lo formano, servizi di insegnamento-apprendimento, servizi complementari all'insegnamento, strutture e risorse, informazioni e pubblicità sul centro e sui suoi servizi. Con il riconoscimento formale dato a ciascuno degli ambiti descritti che incidono nello sviluppo dell'attività di un centro di ELE, si contribuisce all'individuazione obiettiva dei suoi punti di forza e dei suoi possibili aspetti migliorabili, e si forniscono, ai responsabili dei centri, i mezzi adeguati per riflettere sulla propria pratica, con lo scopo di identificare e coordinare i propri sforzi e assicurare che soddisfino i bisogni e le aspettative di tutti gli agenti implicati nella sua attività.

Con l'offerta di criteri oggettivi per descrivere le caratteristiche che un centro deve avere per ottenere l'accreditamento, il SACIC favorisce la trasparenza dell'offerta didattica dell'insegnamento di ELE, e facilita il riconoscimento internazionale del proprio settore di attività. L'accreditamento dell'Istituto Cervantes fornisce così alle organizzazioni un valore aggiunto che si traduce in una maggiore competitività e contribuisce alla diffusione internazionale dell'insegnamento dello spagnolo e dei prodotti e servizi offerti dall'Istituto Cervantes come elementi chiave e di riferimento nell'insegnamento di ELE.

2.1.2. Caratteristiche generali di accreditamento e il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»

Il modello di valutazione del SACIC si caratterizza per ciò che segue:

1. Aderisce sostanzialmente al modello di verifica ispettiva. È orientato alla raccolta sistematica delle informazioni di tutti i processi chiave che incidono su un centro di ELE. Unisce il modello di verifica esterna (valutazioni Modello 1) e di verifica interna (valutazioni Modello 2).

2. Come per gli altri modelli di gestione della qualità e della promozione del miglioramento dell'attività, questo inizia con un'autovalutazione effettuata dagli stessi centri. Mira perciò a una riflessione del centro sulla propria realtà, basandosi sull'analisi proposta dai requisiti, dai criteri di valutazione e dai descrittori del SACIC.

3. Utilizza tecniche qualitative e quantitative. Impiega strumenti basati sull'autovalutazione del centro (*Quaderni di valutazione*); l'osservazione diretta (confronto tra le informazioni fornite dal proprio centro e l'osservazione del valutatore nel centro); l'analisi della documentazione fornita; colloqui (con i manager e il personale docente e non docente del centro) e strumenti di raccolta delle informazioni nel proprio centro (questionari per gli studenti, per le persone che integrano i vari gruppi del centro, osservazione delle lezioni, ecc.).

4. Incoraggia la partecipazione collaborativa. Questa si attua mediante la partecipazione dei vari agenti implicati nella valutazione (valutatori, manager del centro, persone che integrano il team dei docenti, amministratori, direzione e gestione del centro, studenti, ecc.).

5. Ambisce al consenso. Cerca di combinare la diagnosi interna del proprio centro con quella esterna, realizzata dal valutatore, così da ottenere l'identificazione dei punti di forza e delle aspetti migliorabili del centro valutato.

6. Offre una proposta rigorosa, validata e standardizzata della valutazione. Parte da una definizione precisa degli obiettivi della valutazione, usa descrittori e strumenti validi e affidabili per la raccolta dei dati, e utilizza linee guida precise per trattarli con esattezza.

7. Persegue uno scopo educativo. La valutazione mira a diagnosticare la realtà del centro di ELE, stimola a prendere decisioni utili per rafforzare gli aspetti valutati positivamente, e a migliorare gli aspetti e gli elementi che richiedano modifiche o vadano intensificati.

Il SACIC propone ai centri di ELE un sistema di valutazione valido e affidabile, che si basa su:

1. Validità del contenuto. Per sostanziare la rappresentatività delle variabili contenute nelle graduatorie basate sulla realtà dei centri di ELE, è stata raccolta l'opinione dei valutatori e degli utenti dei centri accreditati; per l'elaborazione dei criteri e dei descrittori usati nella valutazione, è stata osservata, fra le altre, la normativa generale stabilita dall'Istituto Cervantes insieme ai lavori e ai progetti accademici sviluppati dall'Istituto, la norma UNE-EN 14804:2006, insieme a schemi di accreditamento o di valutazione della qualità nell'ambito delle organizzazioni in generale, e in particolare nell'ambito delle organizzazioni educative.

2. Validità didattica. È stata fatta particolare attenzione affinché i descrittori di valutazione non siano eccessivamente complessi, sia in ciò che si riferisce alla loro presentazione e stesura, sia riguardo alla loro applicazione e confronto.

3. Validità predittiva. I descrittori di valutazione sono stati stabiliti a partire dall'esperienza valutativa di più di 300 centri di ELE che svolgono la loro attività in Spagna e all'estero; l'Istituto Cervantes realizza un processo di sperimentazione e di continuo miglioramento degli strumenti e dei mezzi per la valutazione.

4. Affidabilità dei vari strumenti di valutazione. Questa si basa sul confronto tra diverse fonti: questionari, osservazione diretta, evidenza documentale, analisi di vari documenti, ecc.

L'accreditamento dell'Istituto Cervantes viene reso pubblico tramite l'autorizzazione all'uso della denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», per la quale è imprescindibile che il centro abbia soddisfatto tutti i requisiti e superato il processo di valutazione stabilito dal SACIC, in cui viene fatto riferimento sia agli aspetti tecnici che a quelli giuridici, e che abbia ricevuto la proposta dell'Istituto Cervantes per la firma del contratto di accreditamento.

Possono essere centri accreditati tutti quegli istituti, pubblici o privati, in Spagna e nel resto del mondo, che soddisfino i seguenti requisiti generali:

1. Annoverare, fra le attività, l'insegnamento di ELE in presenza.

2. Soddisfare i requisiti minimi del SACIC descritti in dettaglio nell'allegato 1.

3. Soddisfare i requisiti legali, descritti in dettaglio nell'allegato 3.

4. Richiedere l'accreditamento all'Istituto Cervantes presentando il modulo ufficiale di domanda, la dichiarazione di conformità con i requisiti minimi, il pagamento della somma stabilita con cui iniziare il processo di richiesta, più altra documentazione addizionale.

5. Ottenere l'approvazione per la richiesta. Questa si ottiene in funzione delle informazioni raccolte sui centri richiedenti, delle informazioni ottenute dalle aree diverse dell'Istituto Cervantes e dai centri dell'Istituto Cervantes nel mondo, in accordo con la progettazione annuale delle strategie dell'Istituto Cervantes.

6. Ottenere un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole nella valutazione che stabilisce il SACIC, e che si ottiene tramite la preparazione di una autovalutazione esaustiva, la visita di un valutatore al centro e l'analisi delle pratiche del centro basata su dati concreti.

   Nel processo di questa valutazione, descritta dettagliatamente in questo documento, il centro deve ottenere un risultato favorevole che dimostri che le pratiche del proprio centro sono conformi ai criteri contenuti nel Quadro di Riferimento del SACIC, descritto nell'allegato 3.

7. Aver ottenuto un responso legale favorevole (poiché il *Giudizio tecnico-accademico* favorevole non è vincolante) e la proposta formale per la firma di un contratto di accreditamento.

Il *Giudizio tecnico-accademico* può venire emesso dall'ente valutatore dell'Istituto Cervantes o da un altro ente valutatore riconosciuto (l'Università Autonoma di Madrid, l'Università di Alcalá, l'Università Nebrija, l'Università Rovira i Virgili, e, in Argentina, la Asociación de Centros de Idiomas SEA).

Per elaborare il *Giudizio tecnico-accademico,* si effettua una valutazione che utilizza una metodologia qualitativa e quantitativa, integrale e comprensiva, che contempla molteplici variabili per determinare la soddisfazione dei requisiti e dei criteri dell'attività, stabilita nel processo di valutazione e accreditamento del SACIC.

Il *Giudizio tecnico-accademico* include il risultato della valutazione ottenuta dal centro nei vari ambiti di attività presenti nel Quadro di Riferimento del SACIC, organizzati nelle seguenti sezioni:

1. Organizzazione e funzionamento del centro
1.1. Funzionamento organizzativo e amministrativo
1.2. Teams e staff individuale

2. Servizi di insegnamento-apprendimento
2.1. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento
2.2. Corsi e lezioni
2.3. Valutazione degli studenti
2.4. Orientamento e monitoraggio degli studenti

2.5. Coordinamento dell'attività accademica

3. Servizi complementari all'insegnamento

4. Strutture e risorse per l'insegnamento e l'apprendimento

5. Informazioni e pubblicità sul centro e i suoi servizi

Il SACIC aspira a offrire un contributo costruttivo attraverso l'utilizzo della valutazione per riscontrare i punti di forza e gli aspetti migliorabili, e a promuovere progetti di miglioramento del centro. Di fatto, questo è il suo obiettivo principale, e non l'ottenimento di un punteggio determinato, il cui valore principale è piuttosto quello di servire come riferimento per analizzare nel tempo l'evoluzione dell'organizzazione. Per questo motivo, il *Giudizio tecnico-accademico* presentato nella valutazione Modello 1 si completa con:

- Assegnazione, se appropriata, di un modulo di formazione, nel caso si riscontri la presenza nello staff di docenti (a contratto indeterminato) con meno di 60 ore di formazione specifica nell'insegnamento di ELE. Eccezionalmente, il modulo può essere di altra natura e avere un'altra finalità. In ogni caso, il modulo di formazione obbligatorio, a carico del centro accreditato, deve realizzarsi in modo che, trascorsi tre anni, il centro possa soddisfare i requisiti per richiedere la proroga dell'accreditamento e prepararsi per una nuova valutazione.

- Un *Rapporto di valutazione* che include:
  - Introduzione esplicativa.
  - Estratto del *Giudizioo tecnico-accademico.*
  - Valutazione dei requisiti minimi.
  - Autovalutazione dell'attività del centro.
  - *Relazione grafica* dei risultati della valutazione del centro.
  - Valutazione dell'adempimento del *Piano di miglioramento* elaborato nella precedente valutazione, nelle valutazioni del Modello 1 per la proroga dell'accreditamento.
  - Un'appendice formativa con linee guida per la realizzazione di un piano di miglioramento del centro, e documenti relativi all'accreditamento.

- I *Quaderni di valutazione* con commenti del valutatore riguardo a:
  - Differenze tra l'autovalutazione del centro e la valutazione del valutatore.
  - Aspetti notevoli del centro identificati dal valutatore.
  - Aspetti migliorabili del centro identificati dal valutatore.

- Nei fascicoli di proroga dell'accreditamento che corrispondono a una valutazione Modello 1, la *Scheda di autovalutazione del Piano di miglioramento* con commenti del valutatore rispetto alla valutazione effettuata sul grado di attuazione delle azioni di miglioramento.

La valutazione Modello 2

Si tratta della valutazione che devono superare i centri accreditati fra due valutazioni Modello 1, per la firma della prima e della terza proroga del contratto di accreditamento. Risponde a un modello di valutazione interna, riflessiva, partecipativa e collaborativa. I centri, a partire da una autovalutazione che fa riferimento ai criteri del SACIC, riflettono sui punti forti della propria attività e sugli altri aspetti che possono venire migliorati; ciò serve loro come base per elaborare un *Piano di miglioramento* per il centro la cui conformità viene verificata nella seguente valutazione.

La valutazione Modello 2 propone ai centri accreditati di effettuare una autovalutazione parziale della propria attività. Ciò significa che, a differenza delle autovalutazioni Modello 1, in cui la valutazione richiede un'analisi globale dell'attività e del centro nella sua totalità, nelle valutazioni Modello 2, i centri focalizzano le analisi sul 50 % delle sezioni contemplate dal Quadro di Riferimento del SACIC ed elaborano piani di miglioramento che si riferiscono solo agli aspetti valutati.

Il risultato di questo modello di valutazione si esprime nella *Relazione di ratifica* della relazione precedente, necessaria per la prima e la terza proroga. Questa relazione si completa con:

- Assegnazione, in via eccezionale, di un modulo di formazione obbligatorio, a carico del centro accreditato.
- Monitoraggio e consulenza nel processo di autovalutazione del centro.

- Un *Resoconto di valutazione* che contiene:
  - Introduzione esplicativa.
  - Sommario della autovalutazione dell'attività del centro.
  - Autovalutazione dei requisiti minimi.
  - *Relazione grafica* dei risultati dell'autovalutazione dell'attività del centro.

- I *Quaderni di valutazione* con commenti del valutatore in riferimento a:
  - Adeguamenti dell'autovalutazione del centro da parte del valutatore.
  - Aspetti notevoli del centro identificati dal valutatore.
  - Aspetti migliorabili del centro identificati dal valutatore.

- Il *Piano di miglioramento* con la conformità e i commenti del valutatore.

2.2. Procedura generale di accreditamento

2.2.1. Accreditamento iniziale

Nel quadro del SACIC, la procedura di accreditamento di un centro di ELE ha varie fasi:

1. Creazione del fascicolo di accreditamento e verifica della documentazione legale richiesta.
2. Ottenimento di un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole.
3. Firma di un contratto di accreditamento.

FASE 1a. Creazione del fascicolo di accreditamento

Il centro che desidera richiedere l'inizio della procedura di accreditamento deve:

1. Inviare all'Istituto Cervantes il modulo di richiesta di inizio della procedura di accreditamento, insieme alla dichiarazione di soddisfazione dei requisiti minimi, la relazione accademica e la documentazione di supporto, e la ricevuta del pagamento della quota per iniziare la procedura di accreditamento.

2. Ricevere una comunicazione dell'Istituto Cervantes mediante la quale esso accetta la richiesta per dare inizio alla procedura.

FASE 1b. Responso legale favorevole

Questa fase richiede i passi seguenti:

1. Una volta ottenuta l'accettazione della richiesta per iniziare la procedura di accreditamento, il centro deve inviare all'Istituto Cervantes la documentazione legale richiesta entro un mese.

2. La ricezione da parte dell'Istituto Cervantes, mediante posta elettronica, della conformità dell'inizio della fase 2, ovvero, della valutazione.

3. Sottoscrivere i servizi di un ente valutatore, che può essere l'ente dell'Istituto Cervantes, o uno degli enti valutatori riconosciuti per la realizzazione della valutazione.

FASE 2. Ottenimento di un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole

Questa fase implica l'ottenimento di un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole dell'attività del centro e implica il compimento di queste azioni:

1. Il centro contatta l'ente valutatore selezionato, riceve l'accesso alla piattaforma per la valutazione del SACIC, da cui può scaricare le guide e gli strumenti di lavoro per la realizzazione dell'autovalutazione, e prepara la documentazione che deve inviare al valutatore.

2. Il centro realizza un'autovalutazione della propria attività seguendo il procedimento stabilito dal SACIC, che è dettagliato nelle guide di valutazione.

3. Il centro si impegna a far pervenire al valutatore i *Quaderni di valutazione* compilati, insieme al resto della documentazione richiesta (Documentazione 1, si veda l'allegato 4), dopo di ciò stabilisce con lui la data per la valutazione. La Documentazione 1 deve essere fatta pervenire al valutatore almeno 21 giorni prima della data stabilita per la visita di valutazione.

4. Il valutatore effettua una visita al centro, al fine di confrontare il risultato dell'autovalutazione realizzata dal suo staff. Durante il sopralluogo, incontra i responsabili del centro per confrontare la documentazione e ottenere evidenze *in situ* del suo funzionamento. Osserva le lezioni, visita le strutture e gli alloggi offerti (nel caso che il centro offra questo servizio) e raccoglie i questionari degli studenti,dei docenti e delle persone che lavorano al coordinamento accademico, gestionale e amministrativo del centro.

5. L'ente valutatore emette un *Giudizio tecnico-accademico* provvisorio, in cui si specifica il risultato della valutazione del centro. Tale giudizio è accompagnato dal *Resoconto di valutazione* (si veda a pag. 14).

6. L'ente valutatore invia all'Istituto Cervantes il giudizio provvisorio e il *Resoconto di valutazione* per la convalida da parte dell'unità tecnica dell'Istituto Cervantes preposta a ciò, l'Unità dei Centri Accreditati, che conferma che la valutazione realizzata è conforme al procedimento e, se appropriato, certifica la relazione.

7. L'ente valutatore fa pervenire al centro il *Giudizio tecnico-accademico* definitivo insieme al *Resoconto di valutazione*.

Nel caso in cui il giudizio non sia favorevole, ci sono due opzioni:

1. se il risultato del centro è prossimo a un esito favorevole (il centro ha raggiunto un punteggio di livello A in sette delle dieci sezioni), il centro potrà richiedere il servizio di *Revisione di un giudizio non favorevole*.
2. se il centro non ha raggiunto un punteggio di livello A in sette delle dieci sezioni, e desidera ricominciare il processo di accreditamento, deve richiedere l'emissione di un nuovo giudizio e affrontare una nuova valutazione, quando ritenga di essere preparato per poter ottenere un risultato favorevole.

FASE 3. Firma di un contratto di accreditamento

La fase finale, che implica la firma di un contratto di accreditamento, si compone dei passi seguenti:

1. L'Istituto Cervantes propone quindi al centro la firma di un contratto di accreditamento, se vi sono le condizioni (si veda l'allegato 5), mediante cui il centro riceve la denominazione di «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes».

2. La validità dell'accreditamento si estende, in accordo con quanto stabilito dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Cervantes, per un periodo iniziale di tre anni, prorogabile ogni tre anni mediante una nuova valutazione. Dopo dodici anni, il centro sottoscrive un nuovo contratto di accreditamento con l'Istituto Cervantes.

2.2.2. Proroga dell'accreditamento

Il contratto di accreditamento che stabilisce il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» può prorogarsi ogni tre anni. Il sistema di proroghe stabilito dal SACIC è il seguente:

1. 1ª Proroga (dopo tre anni): per prorogare il contratto di accreditamento la prima volta, è necessaria la ratifica del *Giudizio tecnico-accademico* precedente. L'emissione della *Relazione di ratifica* richiede un nuovo processo di autovalutazione del centro, che implica da parte di questo il lavoro collaborativo, la pratica riflessiva, la partizipazione nelle sedute di monitoraggio guidate dal valutatore del SACIC e l'elaborazione di un *Piano di miglioramento*, che sarà riveduto dopo tre anni. Questa valutazione del SACIC, viene denominata Modello 2 (descritto nelle pagine seguenti).

2. 2ª Proroga (dopo sei anni): per prorogare per la seconda volta il contratto di accreditamento, occorre ottenere un nuovo *Giudizio tecnico-accademico* favorevole. L'emissione di tale giudizio richiede una nuova valutazione esterna con visita al centro da parte del valutatore designato dall'ente valutatore preposto a tale scopo. Tale valutazione, che presenta lo stesso procedimento della valutazione iniziale per il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», viene denominata Modello 1 (descritta nelle pagine seguenti).

3. 3ª Proroga (dopo nove anni): per prorogare per la terza volta il contratto di accreditamento, occorre la ratifica del *Giudizio tecnico-accademico* precedente, per ottenere la quale, i centri devono superare, nuovamente, una valutazione Modello 2.

Dopo dodici anni, l'accreditamento si rinnova tramite un nuovo contratto di accreditamento che richiede il superamento di una nuova valutazione Modello 1 e l'ottenimento di un nuovo *Giudizio tecnico-accademico* favorevole. La figura seguente può essere utile per facilitare la comprensione dello schema di accreditamento e di valutazione.

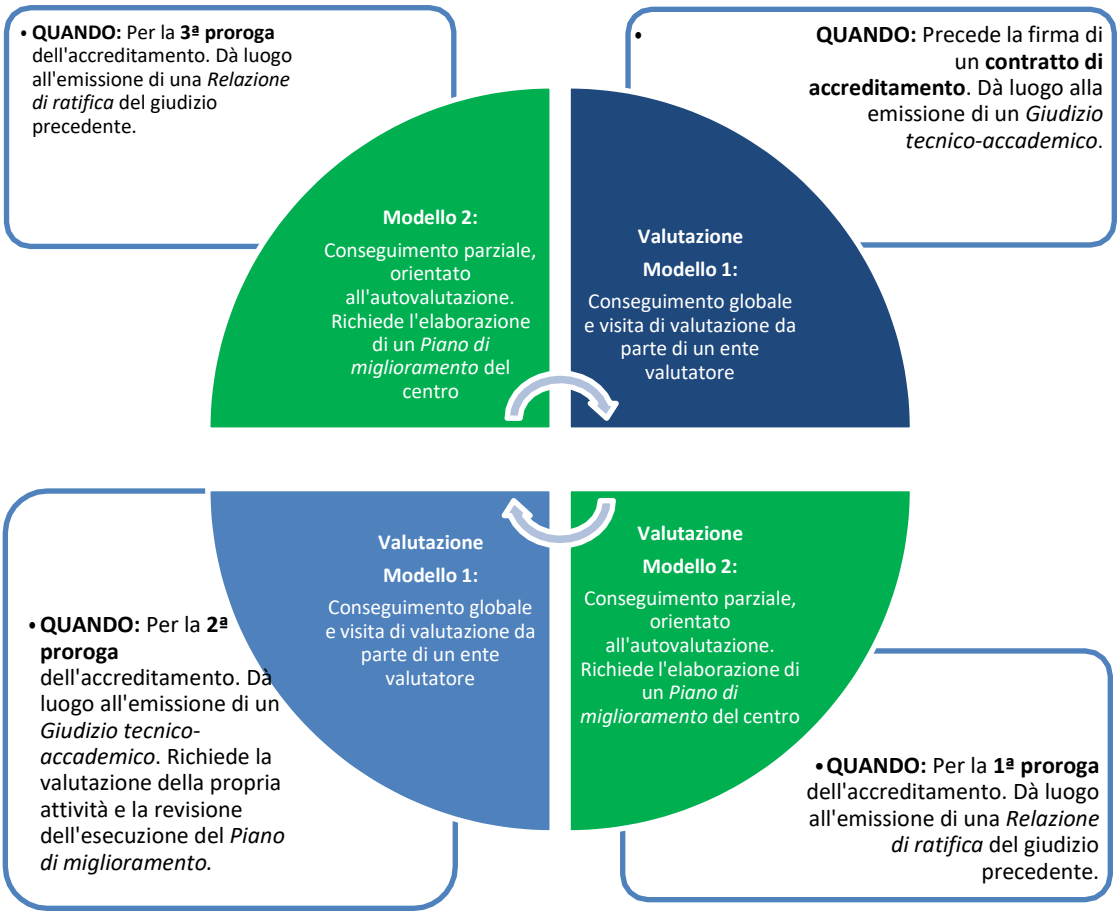


Figura 1. SACIC. Schema di accreditamento e di proroga dell'accreditamento e valutazione richiesta per ciascun caso

Per avere diritto alla proroga del contratto di accreditamento, è requisito imprescindibile il centro comunichi formalmente all'Istituto Cervantes la propria intenzione di prorogarlo. In seguito, il centro deve ricevere l'approvazione dell'Istituto Cervantes alla propria richiesta.

La proroga dell'accreditamento si formalizza nei termini stabiliti dall'Istituto Cervantes, in accordo con le risoluzioni del proprio Consiglio di Amministrazione.

2.2.3. Impegni assunti dall'Istituto Cervantes e dal centro accreditato durante la validità dell'accreditamento

Gli impegni principali assunti dai centri accreditati e dall'Istituto Cervantes all'interno della struttura del SACIC vengono descritti qui di seguito.

Impegni dell'Istituto Cervantes

1. Fornire un certificato individualizzato in cui sia specificata la validità dell'accreditamento.

2. Autorizzare il centro a utilizzare la denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» e il logo corrispondente, senza carattere esclusivo e in accordo con gli standard grafici stabiliti dall'Istituto Cervantes.

3. Pubblicizzare l'accreditamento del centro durante il periodo di validità, all'interno dei siti web utilizzati dall'Istituto Cervantes per diffondere le informazioni circa i centri accreditati (https://acreditacion.cervantes.es/) insieme ad altri strumenti di diffusione che l'Istituto Cervantes ritenga appropriati.

Impegni del centro accreditato

Obblighi relativi al contenuto dell'accreditamento:

1. Garantire il mantenimento delle condizioni tecnico-accademiche e legali durante l'intera validità del contratto di accreditamento.

2. Comunicare all'Istituto Cervantes, durante la validità dell'accreditamento, qualsiasi variazione sostanziale nelle condizioni valutate (cambio nelle strutture del centro, cambio della struttura societaria e di chi ne è titolare, cambio nella direzione del centro, ecc.).

3. Promuovere lo sviluppo di un'equivalenza del *Piano didattico* del centro al *Piano didattico dell'Istituto Cervantes*, al fine di garantire l'uniformità dei livelli di insegnamento dello spagnolo nei centri accreditati dall'istituto Cervantes.

4. Informare gli studenti del centro riguardo ai Diplomi di Spagnolo come Lingua Straniera (DELE), emessi dall'Istituto Cervantes su mandato del Ministero dell'Istruzione spagnolo, e promuovere la propria partecipazione alle varie convocazioni annuali dei DELE.

Obblighi relativi all'uso dell'accreditamento:

1. Promuovere il valore e il prestigio dell'accreditamento.

2. Non rendere pubblico il risultato ottenuto nel *Giudizio tecnico-accademico*.

3. Pagare ogni anno all'Istituto Cervantes la quota per l'accreditamento.

4. Nel caso in cui nel *Giudizio tecnico-accademico* vi sia segnalato, attuare un programma di formazione interna del team dei docenti a carico del centro.

5. Comunicare all'Istituto Cervantes l'intenzione di prorogare l'accreditamento dopo aver ottenuto l'esito favorevole in una valutazione, sia Modello 1 sia Modello 2, con tempo sufficiente per inoltrarla.

2.2.4. Termine dell'accreditamento

L'accreditamento termina alla fine della validità del contratto di accreditamento, e il centro non ne sollecita il rinnovo. Si può altresì far cessare, previo il mutuo accordo delle parti, in qualunque momento durante la validità del contratto di accreditamento.

Allo stesso modo, l'accreditamento può terminare in qualunque momento, in maniera automatica, mediante una corrispondente comunicazione dell'Istituto Cervantes al titolare del centro e senza preavviso, per qualsiasi dei motivi seguenti:

1. Mancato adempimento, da parte del titolare del centro, degli obblighi che contrae a seguito della firma del contratto di accreditamento.

2. Modifica sostanziale delle condizioni verificate dall'elaborazione e dall'emissione del *Giudizio tecnico-accademico*.

3. Mancato ottenimento di un risultato favorevole nelle valutazioni Modello 1 o Modello 2 che si richiedono per la proroga dell'accreditamento.

4. Utilizzo inappropriato della denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» e del logo corrispondente.

5. Aver recato danno all'immagine o agli scopi istituzionali dell'Istituto Cervantes.

Potrà altresì terminare in maniera automatica per mancato adempimento degli impegni assunti da entrambe le parti nel contratto di accreditamento.

Il procedimento per diventare centro di esame (DELE, SIELE, CCSE) è diverso dal procedimento per diventare «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes».

Per conoscere i requisiti per diventare centro di esame, si invita alla consultazione del seguente link: https://examenes.cervantes.es

Capitolo 3

3.1. Elenco dei requisiti minimi, dei criteri di valutazione e dei requisiti legali stabiliti dal SACIC per i centri accreditati

Possono richiedere di diventare «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» i centri che soddisfino i seguenti requisiti generali:

1. Annoverare fra le proprie attività l'insegnamento di ELE in presenza.

2. Essere presenti in città in cui non vi siano centri dell'Istituto Cervantes (fatte salve circostanze eccezionali).

3. Soddisfare i requisiti minimi del SACIC descritti di seguito.

La valutazione del SACIC contempla i seguenti ambiti e sezioni di attività di un centro di ELE. Per ognuno di questi stabilisce un insieme di requisiti minimi che i centri richiedenti l'accreditamento devono soddisfare, e stabilisce l'elenco dei criteri di valutazione che il SACIC prende come riferimento al momento di valutare il suo funzionamento e la sua attività.

SACIC. REQUISITI MINIMI E CRITERI DI VALUTAZIONE DIVISI PER AREE E SEZIONI

AMBITO 1. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL CENTRO

SEZIONE 1.1. FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO E AMMINISTRATIVO

Requisiti minimi
1. Rispettare la normativa del paese in materia di sicurezza.
2. Avere, come organizzazione o come centro, un'esperienza minima di due anni nell'insegnamento di ELE.
3. Disporre di un sistema di gestione dei dati degli studenti.
4. Disporre di un sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti esterni del centro.
5. Disporre di un sistema di ascolto dei suggerimenti, delle richieste e dei reclami.

Criteri di valutazione
1.1.1. Missione e visione
1.1.2. Direzione del centro
1.1.3. Sistema di gestione
1.1.4. Attenzione all'utente
1.1.5. Iscrizione e fatturazione
1.1.6. Assistenza ed emissione di certificati
1.1.7. Suggerimenti, richieste e reclami

Si valuta il sistema di gestione che l'organizzazione crea e attua per realizzare il proprio progetto di insegnamento di ELE, e la sua offerta di servizi complementari.

Per la valutazione di questa sezione, l'attenzione è posta sulla missione e la visione dell'organizzazione, sui processi e i procedimenti identificati riguardo al suo sistema di gestione e sulla dimensione amministrativa dei servizi forniti all'utente. Quest'ultima si concentra sulle informazioni e l'assistenza, le assunzioni e le iscrizioni, l'emissione di certificati dei corsi realizzati nel centro e la fatturazione dei servizi. In questa sezione si analizzano anche gli aspetti relativi all'assistenza e all'orientamento degli studenti, per garantire che dispongano in ogni momento dell'appoggio e della consulenza sufficiente per ottimizzare la propria esperienza formativa nel centro. Si insiste sull'importanza della presenza di procedimenti per valutare la soddisfazione degli utenti, e di accogliere i loro feedback sotto forma di ringraziamenti, suggerimenti, reclami o richieste.

SEZIONE 1.2. TEAMS E STAFF INDIVIDUALE

Requisiti minimi
1. Avere teams e staff individuale adeguati al funzionamento, alla gestione amministrativa e accademica del centro.
2. Avere almeno una persona dedicata esclusivamente a svolgere il lavoro amministrativo, con una formazione specifica per ricoprire questa posizione, conoscenza delle lingue, ed esperienza di almeno un anno nella gestione amministrativa.
3. Avere una persona responsabile del coordinamento accademico e che disponga di un orario in cui possa dedicarsi esclusivamente a questi compiti, per poter prestare attenzione agli studenti, ai docenti, e alla gestione accademica del centro.
4. Avere almeno due docenti di spagnolo che presentino i requisiti seguenti:

4.1. Essere in possesso di un titolo universitario.
4.2. Aver completato una formazione specializzata nell'insegnamento di ELE (almeno 60 ore).
4.3. Avere un'esperienza come docente di ELE di almeno 600 ore.
4.4. Avere un rapporto di lavoro o professionale consolidato con il centro, formalizzato da un contratto.

Criteri di valutazione
1.2.1. Selezione di teams e staff indivuduale
1.2.2. Team dirigenziale, manageriale e amministrativo
1.2.3. Team di docenti
1.2.4. Consolidamento dei team
1.2.5. Formazione continua
1.2.6. Partecipazione attiva

Si analizza il profilo professionale delle persone che integrano i vari team: dirigenziale, manageriale e amministrativo, e il team dei docenti. Nel caso di quest'ultimo, che assume e partecipa pienamente allo sviluppo delle attività e degli impegni in relazione diretta con il processo di insegnamento-apprendimento, si dà particolare importanza agli aspetti seguenti: grado di competenza della lingua spagnola, titoli universitari, formazione specifica in metodologia e didattica di ELE, esperienza di ELE ed esperienza in vari contesti educativi.

La promozione della formazione continua è una delle aree principali maggiormente enfatizzate, che sottolinea aspetti quali la realizzazione di programmi formativi adattati alle necessità del centro; l'utilizzo dell'esperienza e della formazione degli esperti del centro per il tutoraggio e la consulenza rivolta alle persone che si uniscono al centro e che abbiano minore esperienza e/o formazione.

Si insiste, inoltre, sull'importanza di avere team stabili e consolidati e sul promuovere le condizioni che favoriscano questi aspetti. Si sottolinea la necessità di promuovere iniziative che invitino alla comunicazione, al coinvolgimento e alla partecipazione di tutte le persone del centro, che diano vita a un ambiente di lavoro favorevole sia allo sviluppo delle competenze professionali dei team, sia allo sviluppo del progetto del centro.

AMBITO 2. SERVIZI DI INSEGNAMENTO-APPRENDIMENTO

SEZIONE 2.1. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento

Requisiti minimi
1. Essere dedicato all'insegnamento come attività professionale e offrire, tra le proprie attività, l'insegnamento di ELE in presenza, come attività unica, prioritaria o complementare.
2. Offrire corsi di spagnolo di almeno tre livelli su base permanente.
3. Disporre di un *Piano didattico* che includa: definizione dei livelli, descrizione di obiettivi e contenuti, orientamento metodologico, criteri di valutazione e criteri per il monitoraggio e la guida all'apprendimento dello studente.
4. Disporre di programmi per i vari corsi, almeno per quelli corrispondenti ai tre livelli stabiliti nel piano didattico del centro.

Criteri di valutazione
2.1.1. Piano didattico
2.1.2. Programma dei corsi
2.1.3. Attività accademiche

Il SACIC sottintende che la pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento di un centro di ELE si riferisce all'attività accademica nel suo insieme. Analizza perciò se il progetto dell'offerta didattica del centro crea una offerta di corsi che, oltre ad essere al servizio della missione dell'organizzazione, è in linea con l'approccio metodologico del suo *Piano didattico* ed è basato e vincolato alle linee guida proposte dai documenti di riferimento per l'insegnamento di ELE (tra cui il *Quadro Comune Europeo di Riferimento* e il *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*).

Si presta speciale attenzione alla coerenza tra l'offerta didattica del centro, in modo speciale alla descrizione dei suoi livelli, e alla progettazione dei programmi dei corsi, e si analizza se riescano a dettagliare obiettivi e contenuti di apprendimento, risorse per l'insegnamento, oltre ai criteri e procedimenti di valutazione e di qualificazione.

In questa sezione, si tiene anche conto della pianificazione dei processi di apprendimento che hanno luogo nel centro, sia quelli riferiti all'apprendimento dello studente, sia quelli che riguardano l'organizzazione, ovvero la pianificazione del monitoraggio dell'attività accademica nel suo insieme e l'ideazione dei progetti accademici rivolti al miglioramento dell'attività di insegnamento-apprendimento.

SEZIONE 2.2. Corsi e lezioni

Requisiti minimi
1. Impartire corsi di ELE in presenza, come attività unica, prioritaria o complementare, di almeno tre livelli.
2. Disporre di documenti di pianificazione di lezioni dei corsi di spagnolo impartiti nel centro.

3. Disporre di un sistema di registro delle classi, in cui risultino le assenze degli studenti, il contenuto svolto in classe e il materiale utilizzato.

Criteri di valutazione
2.2.1. Pianificazione delle lezioni
2.2.2. Gestione della classe
2.2.3. Sviluppo delle competenze linguistiche
2.2.4. Sviluppo della competenza interculturale
2.2.5. Coinvolgimento degli studenti nella gestione del proprio apprendimento

Il SACIC sottintende che lo sviluppo dei corsi e delle lezioni di un centro di ELE riguardi sia gli aspetti che servono per garantire l'impiego coerente e sistematico del proprio progetto pedagogico, del proprio *Piano didattico* e dei propri programmi di corsi, sia il modo in cui il lavoro in classe si relaziona agli obiettivi di apprendimento degli studenti del centro e allo sviluppo delle loro competenze come apprendenti dello spagnolo.

Riguardo alla gestione della classe, viene rivolta particolare attenzione alla necessità di allineare ciò che viene pianificato con ciò che succede nella classe, sostenendo la flessibilità necessaria per trovare un equilibrio fra la pianificazione e l'attenzione ai bisogni o alle circostanze specifiche che possono presentarsi nello svolgimento delle sessioni del corso. Si vuole inoltre ottenere che tutto il team dei docenti sia consapevole del fatto che qualunque decisione che viene presa (in rapporto, per esempio, alla sequenza didattica, all'uso dei materiali e degli strumenti o alla gestione del tempo per ogni attività) dovrebbe essere orientata verso situazioni di apprendimento ottimali per gli apprendenti.

Viene data priorità all'apprendimento dello studente, e si analizzano le caratteristiche del lavoro che si svolge in classe in funzione dei tre profili che l'apprendente di ELE deve sviluppare e che sono raccolte nel *Plan curricular del Instituto Cervantes*: agente sociale, parlante interculturale e apprendente autonomo. In questi tre casi, il SACIC si concentra sulle caratteristiche che devono avere le attività e i compiti proposti agli studenti.

SEZIONE 2.3. Valutazione degli studenti

Requisiti minimi
1. Disporre di un *Piano didattico* che includa i criteri di valutazione

Criteri di valutazione
2.3.1. Valutazione per l'assegnamento ai corsi
2.3.2. Valutazione per l'apprendimento
2.3.3. Valutazione dell'apprendimento
2.3.4. Promozione della valutazione basata sulla certificazione ufficiale

In questa sezione, il SACIC si concentra sui vari tipi di valutazione utilizzati nel centro, in funzione della loro finalità e del momento in cui hanno luogo all'interno del processo di insegnamento-apprendimento. In primo luogo, si presta attenzione alla valutazione per l'assegnazione ai corsi, precedente all'inizio delle lezioni e necessaria per identificare il corso più adatto al livello di padronanza dello spagnolo dello studente e ai suoi bisogni e aspettative di apprendimento.

Un'attenzione speciale merita la valutazione che ha luogo durante lo svolgimento dei corsi, ovvero valutazione che contribuisce all'apprendimento (nota anche come valutazione formativa), e valutazione finale dell'apprendimento. La prima è orientata all'apporto di un feedback continuo allo studente e al docente, che serve sia per definire i risultati e migliorare le carenze nell'apprendimento, per disporre di informazioni puntuali sul risultato delle attività che lo studente svolge in classe, sia per riconoscere il progresso nello sviluppo delle sue competenze. La valutazione dell'apprendimento, nota anche come valutazione finale, si caratterizza, invece, per l'utilizzo di strumenti di valutazione che permettono di misurare adeguatamente il grado di raggiungimento degli obiettivi di apprendimento del corso da parte dello studente, e può avere luogo al termine di un corso, di un modulo o di un livello.

Si presta anche attenzione alla forma in cui nei corsi viene promossa la valutazione certificativa ufficiale, si familiarizzano gli studenti con questo tipo di test, e li si aiuta a sviluppare strategie per ottimizzare il loro rendimento nei test per ottenere le certificazioni.

SEZIONE 2.4. Orientamento e monitoraggio degli studenti

Requisiti minimi
1. Disporre di un *Piano didattico* che includa i criteri per il monitoraggio e l'orientamento all'apprendimento dello studente.

Criteri di valutazione
2.4.1. Orientamento nell'apprendimento
2.4.2. Orientamento nel percorso formativo e professionale
2.4.3. Orientamento personale e sociale

Si presta particolare attenzione ai vari servizi di orientamento e monitoraggio degli studenti che si possono realizzare in un centro di ELE (ricevimento e accoglienza, tutorial, consulenza sugli utilizzi delle risorse del centro, interscambi

linguistici, laboratori e attività complementari all'offerta formativa, ecc.) e ai vari ambiti di orientamento verso cui queste attività possono venire dirette: orientamento dell'apprendimento, orientamento formativo o professionale e orientamento personale e sociale.

L'orientamento dell'apprendimento si concentra sia sulle domande degli studenti circa lo svolgimento dei corsi a cui partecipano, sia sull'indicare possibilità riguardo a un uso effettivo delle risorse che vengono offerte loro dal centro e dal suo ambiente, inoltre li aiuta a prendere coscienza del proprio ruolo nel gestire il proprio apprendimento, e li spinge a tracciare e a monitorare i propri piani e progetti personali di apprendimento.

L'orientamento formativo e professionale, si riferisce piuttosto alla consulenza che i centri propongono per aiutare gli studenti a continuare la propria formazione anche oltre il piano didattico del centro.

E finalmente, l'orientamento personale e sociale si riferisce a quella dimensione dello studente strettamente relazionata ai fattori psicoaffettivi implicati nell'apprendimento delle lingue straniere, e a quelle azioni che facilitano l'interazione sociale nel centro e nell'ambiente di apprendimento.

SEZIONE 2.5. Coordinamento dell'attività accademica

Requisiti minimi
1. Disporre di una persona che sia responsabile del coordinamento accademico e che abbia un orario dedicato solo e soltanto alla realizzazione di queste attività, che le consenta di interagire con gli studenti e i docenti del centro e di gestire la parte accademica del centro.

Criteri di valutazione
2.5.1. Attività accademica e servizi allo studente
2.5.2. Coordinamento del team di docenti
2.5.3. Sviluppo del progetto del centro

Il SACIC sottintende che il coordinamento dell'attività accademica di un centro debba concentrarsi sulla gestione della propria attività e assicurare che tutti i suoi componenti (formazione dei corsi, definizione degli orari, assegnazione dei docenti, programmi dei corsi, pianificazione delle lezioni, materiali per la classe, valutazione e orientamento dello studente, ecc.) siano coerenti con il piano didattico e i principi metodologici e organizzativi assunti dal centro e raccolti nel proprio *Piano didattico*.

In questa sezione si presta attenzione ai compiti associati all'organizzazione del team di docenti, così che il centro possa rispondere alle richieste che derivano dal processo di insegnamento-apprendimento e ai progetti collegati alla propria attività accademica.

Si presta anche attenzione ad aspetti relativi al miglioramento della pratica dell'insegnamento utilizzando strumenti e azioni per contribuire, nel segno degli obiettivi del centro, allo sviluppo professionale del team di docenti.

Il SACIC dà un valore speciale alla partecipazione del coordinatore accademico ai progetti di funzionamento e sviluppo del centro. Questi progetti devono anche stimolare la riflessione sull'importanza di prestare attenzione all'impatto che può avere all'interno dell'attività accademica del centro qualsiasi processo a cui si dia vita nell'organizzazione.

AMBITO 3. SERVIZI COMPLEMENTARI ALL'INSEGNAMENTO

SEZIONE 3. Servizi complementari all'insegnamento

Requisiti minimi
1. Disporre di un programma di attività culturali, sportive e sociali che stimolino la diffusione della cultura in spagnolo.
2. (Quando il centro sarà già accreditato) Promuovere fra gli studenti del centro il valore della certificazione ufficiale della competenza linguistica, con speciale attenzione verso i Diplomi di Spagnolo conferiti dal Ministero dell'Istruzione, Cultura e Sport della Spagna.

Criteri di valutazione
3.1. Servizio di certificazione esterna
3.2. Servizio di attività culturali, sportive e sociali
3.3. Servizio di biblioteca e di supporto continuo all'apprendimento
3.4. Servizio di supporto, consulenza e trasmissione di documentazione
3.5. Servizio di alloggio
3.6. Servizio di alloggio in famiglia
3.7. Servizio di alloggio in appartamento e residence

I servizi che normalmente completano l'offerta accademica dei centri di ELE hanno un forte impatto, non solo per il loro valore come offerta complementare, ma anche perché sono servizi essenziali per facilitare il soggiorno e i trasferimenti degli studenti fino al centro, garantire il contatto con la cultura ispanica e contribuire a generare opportunità di

apprendimento e di uso dello spagnolo al di fuori della classe, sfruttando le possibilità di interazione in spagnolo offerte dalla comunità e dall'ambiente del centro.

Si sottolinea l'importanza, perciò, all'interno dei servizi direttamente relazionati con l'apprendimento dello studente, sia dell'orientamento e della consulenza continua che di solito si concentrano nel centro risorse o nella biblioteca, sia dell'organizzazione di attività culturali, sportive e sociali. Si dedica uno spazio specifico alla promozione della certificazione ufficiale di competenza linguistica, che risulta essenziale per rispondere alla necessità di molti apprendenti di ELE di certificare il proprio livello di spagnolo per accedere agli studi, per migliorare le proprie possibilità di accesso al mercato del lavoro, per facilitare la propria mobilità professionale, ecc. Questo è precisamente uno degli aspetti che i centri di ELE che operano nel campo dell'insegnamento non regolato possono esplorare per promuovere il valore della formazione e dell'apprendimento che gli studenti svolgono all'interno dei propri contesti di insegnamento.

Il SACIC presta anche attenzione ai servizi vincolati ai soggiorni linguistici, specialmente quando comprendono il servizio di alloggio. Quest'ultimo viene trattato in maniera dettagliata, tenendo conto dell'impatto che può avere sul benessere di uno studente e del numero di variabili che possono verificarsi a seconda del tipo di alloggio richiesto (famiglia, appartamento, residence, ecc.).

AMBITO 4. SERVIZI COMPLEMENTARI ALL'INSEGNAMENTO

SEZIONE 4. Strutture e risorse per l'insegnamento e l'apprendimento

Requisiti minimi
1. Disporre di strutture, con licenza di attività[2] in vigore, a nome del titolare del centro, che abbiano una superficie totale di almeno 150 m². Questa superficie potrà essere inferiore nel caso in cui il centro si dedichi esclusivamente all'insegnamento dello spagnolo.
2. Disporre di uno spazio fruibile dai docenti del centro, che fornisca computer con connessione a Internet e stampante.
3. Disporre almeno di due aule dedicate preferibilmente all'insegnamento dello spagnolo.
4. Disporre di uno spazio comune per le pause fra le lezioni.
5. Disporre di un numero di bagni sufficiente per il volume dell'attività del centro.
6. Disporre di una biblioteca o, in sua assenza, di uno spazio che possa anche essere usato come biblioteca.
7. Disporre di mezzi tecnici adeguati all'insegnamento di ELE in funzione del volume dell'attività (numero di studenti e corsi). Il centro deve poter contare, almeno, sulla possibilità di utilizzare materiale audiovisivo in due delle sue aule.

Criteri di valutazione
4.1. Abitabilità delle strutture
4.2. Sicurezza e salute
4.3. Spazi e dotazioni
4.4. Aule
4.5. Sala dei docenti
4.6. Altri spazi per l'apprendimento e l'interazione sociale degli studenti

In questa sezione, il SACIC esamina le caratteristiche relative all'abitabilità delle strutture del centro, le condizioni di sicurezza e protezione della salute, la distribuzione degli spazi (amministrazione e servizi per l'utente, aule, sala dei docenti, biblioteca, sala di strumenti per l'apprendimento, ecc.) e le sue dotazioni.

Il SACIC presta un'attenzione speciale alla dotazione delle aule e delle sale dei docenti, poiché si tratta di spazi direttamente relazionati al processo di insegnamento e di apprendimento. Vi sono incluse le loro caratteristiche generali e si presta attenzione anche agli strumenti che il centro vi mette a disposizione di studenti e docenti. Si prendono anche in considerazione altri spazi comuni, tra i quali si includono le aree del centro che possono venire utilizzate dagli utenti per le attività complementari all'insegnamento: la biblioteca, il centro multimediale per l'apprendimento, la sala conferenze, le aree per le pause, ecc.

AMBITO 5. INFORMAZIONI E PUBBLICITA' DEL CENTRO E DEI SUOI SERVIZI

SEZIONE 5. Informazioni e pubblicità del centro e dei suoi servizi

Requisiti minimi
1. Disporre di un sito web e di depliant pubblicitari almeno in due lingue.
2. Includere nei vari media per la pubblicità informazioni su: il centro, i corsi e il loro contenuto, un tariffario, le condizioni dei servizi acquistati, e i costi o le condizioni per il rimborso o la cancellazione di detti servizi.

Criteri di valutazione
5.1. Informazioni e pubblicità sull'organizzazione e il centro
5.2. Informazioni e pubblicità sull'offerta dei corsi
5.3. Informazioni e pubblicità sui servizi complementari
5.4. Informazioni e pubblicità sui prezzi dei servizi

2 Per i centri posti fuori dalla Spagna, requisiti legali equivalenti a quelli per lo svolgimento dell'attività e conformi alla legislazione vigente del paese.

5.5. Informazioni e pubblicità sulle condizioni di iscrizione e registrazione
5.6. Chiarezza, accuratezza e correttezza delle informazioni

In questa sezione, il SACIC presta attenzione alle caratteristiche della pubblicità che il centro di insegnamento di ELE fa alla propria organizzazione e alle strutture, e alla propria offerta di servizi (di formazione e apprendimento e dei servizi complementari).

Vengono analizzate le condizioni che incidono sull'acquisto dei servizi offerti dal centro, e anche la modalità in cui le informazioni vengono fornite, perché siano chiare, dettagliate e veritiere, così da non lasciare spazio ad ambiguità né a interpretazioni erronee da parte degli utenti o della comunità.

REQUISITI LEGALI PER L'ACCREDITAMENTO E IL RICONOSCIMENTO COME «CENTRO ACCREDITATO DALL'ISTITUTO CERVANTES»

CENTRI DI INSEGNAMENTO IN SPAGNA

1. Impresa individuale: carta d'identità, o documento analogo.
2. Impresa persona giuridica: atto costitutivo della società (e/o sua modificazione) in cui venga stabilito che la sua ragione sociale è in relazione all'insegnamento e che sia debitamente iscritta nel Registro Mercantile, laddove questo requisito sia richiesto dalla normativa in materia commerciale. In caso contrario, si accrediterà mediante la scrittura o l'atto costitutivo, lo statuto o atto fondativo, in cui saranno presenti le norme che regolano la sua attività, iscritta, in questo caso, al corrispettivo registro ufficiale.
3. Nel caso in cui il richiedente agisca per conto terzi: procura, debitamente iscritta nel Registro Mercantile, e carta d'identità e codice fiscale (o documenti analoghi) del rappresentate legale del centro.
4. Licenza municipale di attività o di inizio attività.
5. Laddove manchi l'esenzione, ultima ricevuta dell'Imposta sulle Attività Economiche.
6. Se il centro ne dispone, documento di proprietà (Registro dei Marchi) della denominazione commerciale (nel caso sia diversa da quella della società o del proprietario) o documento equivalente.
7. Autocertificazione del titolare del centro che specifichi di: 1) non essere coinvolto in nessuno dei casi di incompatibilità o incapacità a cui si riferisce l'articolo 71 Legge 9/2017, dell'8 novembre, dei Contratti del Settore Pubblico, che traduce nell'ordinamento giuridico spagnolo le Direttive del Parlamento Europeo e del Consiglio 2014/23/UE e 2014/24/UE, del 26 febbraio 2014 ; 2) di essere informato circa il compimento degli obblighi della Previdenza Sociale; 3) di essere informato circa gli obblighi tributari riferiti ai dodici mesi precedenti; 4) di avere un volume di affari inferiore a quello stabilito nell'articolo 82.1.c del Reale Decreto Legislativo 2/2004, del 5 marzo, che approva il testo rivisto della Legge Regolatrice delle Aziende Locali, essendo così esente dal pagamento della IAE.

CENTRI DI INSEGNAMENTO NEGLI STATI MEMBRI DELL'UNIONE EUROPEA E NEGLI STATI FIRMATARI DELL'ACCORDO SULLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO

1. Certificazione che accrediti l'iscrizione a un registro professionale o commerciale nel caso in cui tale registro sia richiesto dalla legislazione di tale stato o, in sua mancanza, autocertificazione riguardo all'inesistenza del registro o della non obbligatorietà a iscriversi. In quest'ultimo caso si forniranno i documenti costitutivi del centro.
2. Documento che attesti la capacità di agire come rappresentante legale del centro e carta di identità o documento analogo del rappresentante legale del centro.
3. Autocertificazione: 1) che il centro e le sue strutture presentano i requisiti legali per lo svolgimento dell'attività ed è autorizzato dalla legislazione vigente del paese; 2) che la società è legittimata all'uso della denominazione commerciale del centro, nel caso in cui questa sia diversa dalla denominazione sociale; 3) che la società accetta la giurisdizione dei giudici spagnoli di qualsiasi ordine e grado per tutte le controversie che, in modo diretto o indiretto, possano insorgere in relazione al contratto che, nel caso specificato, sottoscriva con l'Istituto Cervantes.

CENTRI DI INSEGNAMENTO NEL RESTO DEL MONDO

1. Documento della Missione Diplomatica Permanente di Spagna nello stato corrispondente o del Consolato nel cui ambito territoriale si trovi il domicilio del centro. Il detto documento specificherà che risultano iscritti nel Registro locale professionale, commerciale o analogo o che, in mancanza di questo, sono abitualmente presenti nel business locale nell'ambito dell'insegnamento delle lingue. In mancanza di questo, una autocertificazione del centro riguardo alla non esistenza del registro, o della non obbligatorietà dell'iscrizione e dei documenti costitutivi della società.
2. Documento che attesti la capacità di agire come rappresentante legale del centro e carta di identità o documento analogo del rappresentante legale del centro richiedente.
3. Autocertificazione: 1) che il centro e le sue strutture presentano i requisiti legali per lo svolgimento dell'attività e che è autorizzato secondo la legislazione vigente del paese; 2) che la società è legittimata riguardo all'uso della denominazione commerciale del centro, nel caso in cui questa sia diversa dalla denominazione sociale; 3) che la società accetta la giurisdizione dei giudici spagnoli di qualsiasi ordine e grado per tutte le controversie che, in modo diretto o indiretto, possano insorgere in relazione al contratto che, nel caso specificato, sottoscriva con l'Istituto Cervantes.

3.2. Modelli di valutazione del SACIC

Il SACIC dispone di uno schema di valutazione che combina due modelli con approcci diversi:

1. Valutazione esterna e globale, che nel SACIC risponde al nome di Modello 1.
2. Valutazione interna, parziale e orientata al *Piano di miglioramento*, che nel SACIC risponde al nome di Modello 2.

3.2.1. Valutazione Modello 1

La valutazione Modello 1 del SACIC è quella che i centri devono superare prima di ottenere il riconoscimento di centro accreditato e, in seguito, ogni sei anni.

Si tratta di un controllo o valutazione esterna o di terze parti, a cui i centri si sottopongono sulla base dell'autovalutazione della propria attività. In questa, devono dare prova di soddisfare i requisiti minimi e i criteri di accreditamento (inclusi i requisiti di miglioramento, quando si tratta di richieste di proroga dell'accreditamento – in questi casi, i centri devono dare conto di aver posto in essere il *Piano di miglioramento* elaborato nella valutazione precedente–).

In questa, si valuta la totalità dei criteri del Quadro di Riferimento del SACIC. Il centro prepara l'autovalutazione integrale della propria attività in riferimento ai criteri del SACIC, e i valutatori, durante la visita di valutazione, si concentrano sull'analisi di una selezione di criteri stabiliti da un campionamento statistico (80 % dei criteri nella valutazione per l'inizio dell'accreditamento; il 50 % nelle successive).

Terminata la valutazione, i centri ricevono una relazione con il risultato della valutazione, e i *Quaderni di valutazione* con i commenti del valutatore in cui sono presenti i punti forti e gli aspetti migliorabili identificati nell'analisi dell'attività del centro.

Questo modello di valutazione dà luogo al *Giudizio tecnico-accademico.*

3.2.2. Valutazione Modello 2

La valutazione Modello 2 del SACIC è quella che i centri accreditati devono superare fra due valutazioni Modello 1, ovvero per la firma della prima e della terza proroga del accreditamento.

Risponde a un modello di valutazione interna, di riflessione, partecipativa e collaborativa. I centri, a partire da un'autovalutazione in accordo con i criteri del SACIC, riflettono sui punti forti della loro attività e su altri aspetti che possono essere migliorati, e questo serve loro come punto di partenza per elaborare un *Piano di miglioramento* per il centro il cui adempimento si osserva nella valutazione successiva.

La valutazione Modello 2 propone ai centri accreditati la realizzazione di una autovalutazione parziale della propria attività. Ciò vuol dire che, a differenza dalle valutazioni Modello 1, dove la valutazione richiede una analisi globale dell'attività e del centro nel suo insieme, nelle valutazioni Modello 2, i centri focalizzano la propria analisi sul 50 % delle sezioni contemplate dal Quadro di Riferimento del SACIC ed elaborano piani di miglioramento solo in relazione agli aspetti valutati.

I centri devono formare gruppi di lavoro per realizzare l'autovalutazione e organizzarsi per analizzare le sue pratiche. I responsabili si riuniranno con il valutatore e con altri centri che fanno lo stesso processo e parteciperanno a sedute virtuali di consulenza. A partire da questa analisi, ogni centro elabora il proprio *Piano di miglioramento* e riceve una *Relazione di commento al Piano di miglioramento*.

Questo modello di valutazione dà luogo alla *Relazione di ratifica* del giudizio precedente.

3.3. Sistema di valutazione del SACIC

3.3.1. Quadro di Riferimento del SACIC

Per i due modelli di valutazione descritti in precedenza, il SACIC dispone di un Quadro di Riferimento per la valutazione. Questo è stato progettato con l'obiettivo di offrire una descrizione completa, semplice e aggiornata, sulle caratteristiche dell'offerta e dell'attività dei centri di ELE che portano la dicitura "Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes".

Attraverso il Quadro di Riferimento del SACIC, l'Istituto Cervantes ambisce a fornire ai centri che richiedono questo riconoscimento, e a quelli che desiderano rinnovare questo accreditamento, una riflessione sugli aspetti chiave della sua attività e sul funzionamento dei suoi servizi. Perciò, il Quadro di Riferimento del SACIC presenta un'organizzazione interna che si è strutturata intorno alla domanda "Cosa è un «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»?".

Questa domanda, a sua volta, ne ha generate altre cinque, che sono quelle utilizzate per l'organizzazione interna e per l'identificazione degli ambiti, delle sezioni e dei criteri del Quadro di Riferimento del SACIC:

- Chi siamo, come organizzazione e come centro di insegnamento di ELE?
- Quali servizi di insegnamento e di apprendimento di ELE offriamo ai nostri utenti?
- Quali altri servizi completano l'offerta di insegnamento-apprendimento nel nostro centro?
- Dove siamo e come sono le nostre strutture?
- Cosa facciamo per farci conoscere e come pubblicizziamo la nostra offerta di corsi e di servizi complementari?

Il Quadro di Riferimento del SACIC dispone di cinque ambiti di analisi, organizzati, a loro volta, in dieci sezioni. Per ognuna di queste sezioni, il SACIC ha stabilito i criteri e ha definito i descrittori per la valutazione.

Come si vede nella tabella qui di seguito, il Quadro di Riferimento del SACIC:

- presta attenzione a cinque ambiti di un centro di ELE;
- organizza in dieci sezioni tutti gli aspetti di un centro di ELE a cui presta attenzione;
- dispone di 50 criteri per la valutazione dei centri (47 per i centri che non offrono servizio di alloggio come offerta complementare);
- stabilisce 300 descrittori per l'analisi dell'attività dei centri (342 per i centri che offrono servizio di alloggio come offerta complementare).

Quadro di Riferimento del SACIC Organizzazione interna		Criteri e descrittori di valutazione dei Centri Accreditati	
Ambiti	**Sezioni**	**Criteri**	**Nº di descrittori**
1. Organizzazione e funzionamento del centro	1.1. Funzionamento organizzativo e amministrativo	1.1.1. Missione e visione 1.1.2. Direzione del centro 1.1.3. Sistema di gestione 1.1.4. Attenzione all'utente 1.1.5. Iscrizione e fatturazione 1.1.6. Assistenza e emissione di certificati 1.1.7. Suggerimenti, reclami e richieste	41
	1.2. Teams e staff individuale	1.2.1. Selezione dei teams e staff individuale 1.2.2. Management e amministrazione 1.2.3. Team dei docenti 1.2.4. Consolidamento dei team 1.2.5. Formazione continua 1.2.6. Partecipazione attiva	41
2. Servizi di insegnamento-apprendimento	2.1. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento	2.1.1. Piano didattico 2.1.2. Programmi dei corsi 2.1.3. Attività accademica	20
	2.2. Corsi e lezioni	2.2.1. Pianificazione delle lezioni 2.2.2. Gestione della classe 2.2.3. Sviluppo delle competenze della lingua 2.2.4. Sviluppo della competenza interculturale 2.2.5. Coinvolgimento degli studenti nella gestione del proprio apprendimento	39
	2.3. Valutazione degli studenti	2.3.1. Valutazione per l'assegnazione ai corsi 2.3.2. Valutazione per l'apprendimento 2.3.3. Valutazione dell'apprendimento 2.3.4. Promozione della valutazione certificata ufficiale	18
	2.4. Orientamento e monitoraggio degli studenti	2.4.1. Orientamento nell'apprendimento 2.4.2. Orientamento nel percorso formativo e professionale 2.4.3. Orientamento personale e sociale	14
	2.5. Coordinamento dell'attività accademica	2.5.1. Attività accademica e attenzione allo studente 2.5.2. Coordinamento del team dei docenti 2.5.3. Sviluppo del progetto del centro	17
3. Servizi complementari all'insegnamento	3. Servizi complementari all'insegnamento	3.1. Servizio di certificazione esterna 3.2. Servizio di attività culturali, sportive e sociali 3.3. Servizio di biblioteca e di supporto continuo all'apprendimento 3.4. Servizi di assistenza, consulenza e gestione della documentazione 3.5. Servizio di alloggio 3.6. Servizio di alloggio in famiglia 3.7. Servizio di alloggio in appartamento e residence	16 (per centri senza servizio di alloggio) / 52 (per centri con servizio di alloggio)
4. Strutture e risorse per l'insegnamento l'apprendimento	4. Strutture e risorse per l'insegnamento e l'apprendimento	4.1. Abitabilità delle strutture 4.2. Sicurezza e salute 4.3. Spazi e dotazioni 4.4. Aule 4.5. Sala dei docenti 4.6. Altri spazi per l'apprendimento e l'interazione sociale degli studenti	55
5. Informazioni e pubblicità sul centro e i suoi servizi	5. Informazioni e pubblicità sul centro e i suoi servizi	5.1. Informazioni e pubblicità sull'organizzazione e sul centro 5.2. Informazioni e pubblicità sull'offerta dei corsi 5.3. Informazioni e pubblicità sui servizi complementari 5.4. Informazioni e pubblicità sui prezzi dei servizi 5.5. Informazioni e pubblicità sulle condizioni di iscrizione e registrazione 5.6. Chiarezza, accuratezza e correttezza delle informazioni	39 (per centri senza servizio di alloggio) / 45 (per centri con servizio di alloggio)

Tabella 1. Quadro di Riferimento del SACIC. Organizzazione interna per ambiti, sezioni e criteri di valutazione

Gli strumenti di valutazione a disposizione del Quadro di Riferimento del SACIC sono stati progettati per assolvere a una doppia funzione:

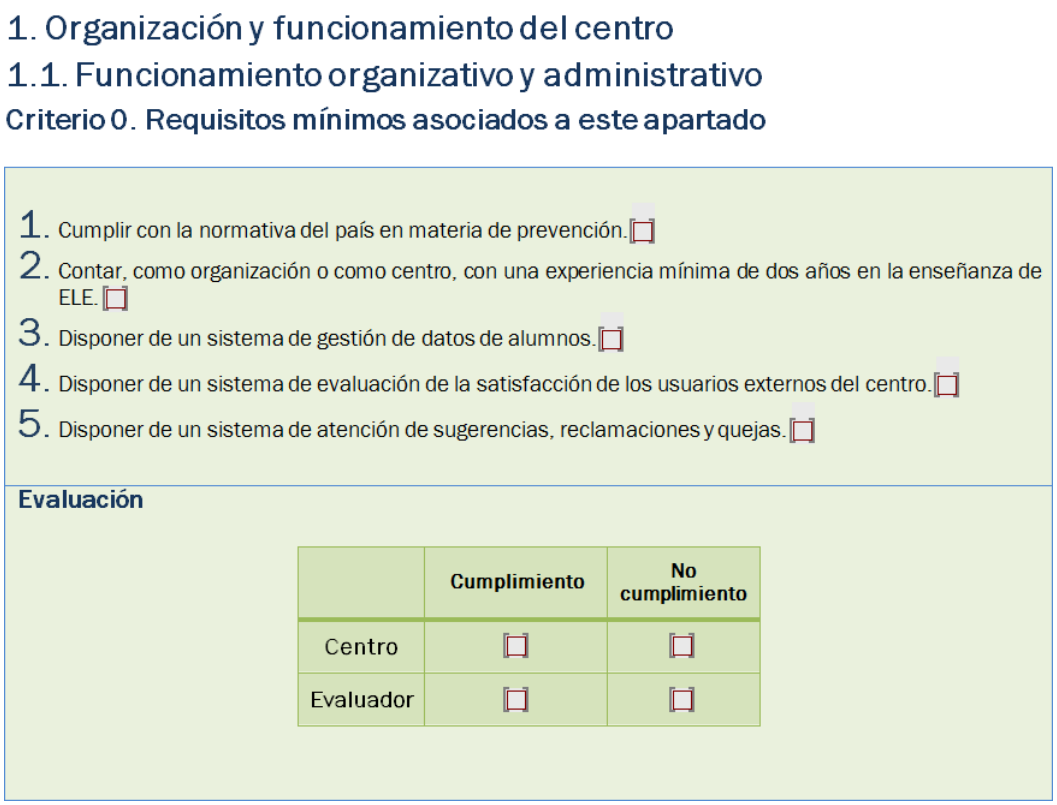
- Servire come linee guida per l'analisi e la riflessione sull'attività del centro.
- Servire come strumenti di autovalutazione del centro e di valutazione ai valutatori.

Gli strumenti comprendono i dieci Quaderni di valutazione, uno per ogni sezione del Quadro di Riferimento del SACIC, e includono le griglie di valutazione che possono essere di due tipi.

- GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER IL CRITERIO 0
  Contiene i descrittori di Requisiti minimi che i centri accreditati devono soddisfare obbligatoriamente.

  Il risultato della valutazione di questo criterio contempla soltanto due opzioni: è conforme o no con il criterio. La conformità con il criterio è presente quando la realtà del centro si allinea a tutti i descrittori inclusi in questa griglia.

  La non conformità con qualsiasi dei descrittori associati ai Requisiti minimi, dà luogo a una valutazione non favorevole.


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.

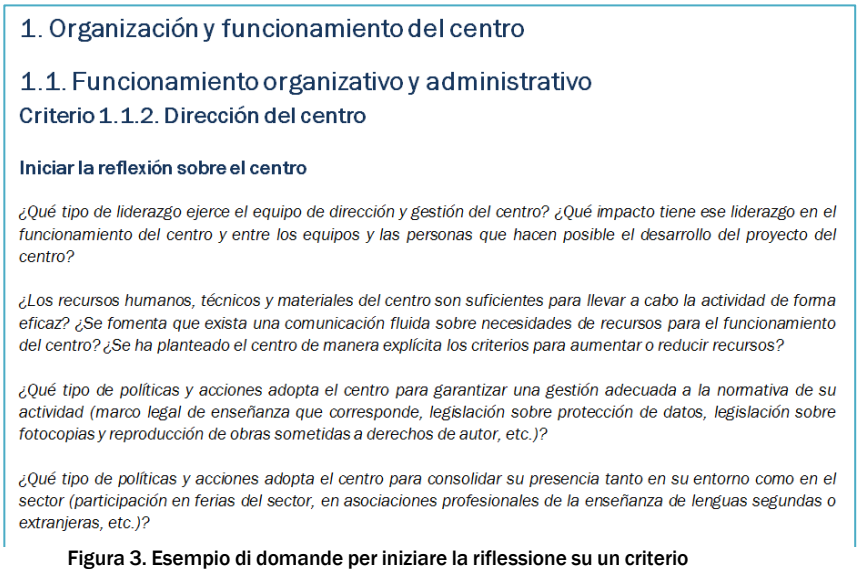
Evaluación

	Cumplimiento	No cumplimiento
Centro		
Evaluador		

Figura 2. Esempio di una griglia di valutazione per un criterio 0

- GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER I CRITERI SPECIFICI DELLA SEZIONE
  La griglia di valutazione dei criteri specifici di ciascuna sezione si organizza nelle seguenti sezioni:

  - Iniziare la riflessione sul centro. Raccoglie un insieme di domande che come finalità hanno quella di facilitare la riflessione del team del centro sul criterio analizzato.



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.)?

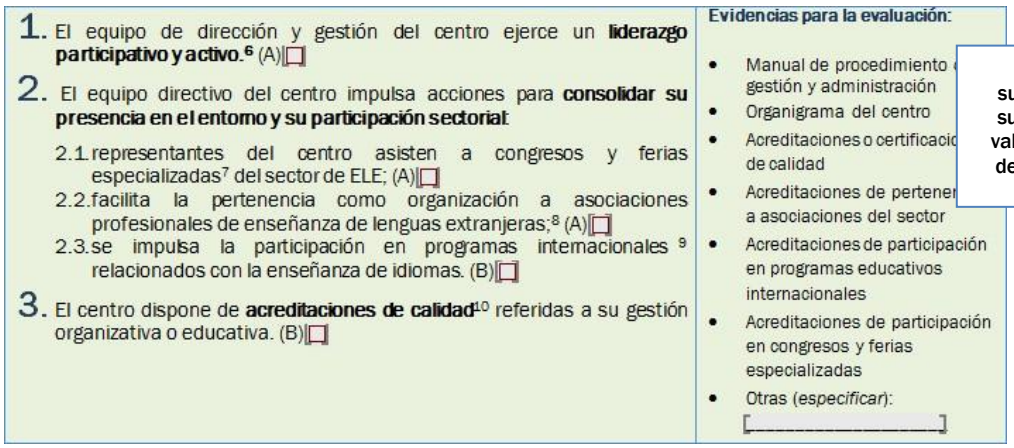
Figura 3. Esempio di domande per iniziare la riflessione su un criterio

- Valutare questo aspetto del centro. In questa sezione si raccolgono i descrittori che i centri devono controllare per stabilire se sono presenti nei loro centri e nel proprio progetto di spagnolo.

  I descrittori appaiono sempre in termini positivi e si riferiscono a procedimenti, caratteristiche o risultati che scaturiscono dalla prestazione dei servizi del centro. Sono di due tipi (A/B), a seconda se sono vincolati alla conformità di base o avanzata con i criteri dell'accreditamento. Sono quelli che si utilizzano al momento di stabilire il risultato della valutazione per ciascun criterio.

  In questa sezione si include anche l'insieme di evidenze suggerite ai centri per supportare la propria autovalutazione. Alcune di quelle, le più importanti, saranno richieste nei processi di valutazione.

Descrittori per la valutazione 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*): [_____]

Evidenze suggerite per supportare la valutazione dei descrittori del criterio

Figura 4. Esempio di griglia di valutazione del Criterio 1.1.2. Direzione del centro

1. RISULTATO DELLA VALUTAZIONE

   In questa sezione sono raccolte le specificazioni che permettono ai centri e ai valutatori di pronunciarsi sul grado di conformità al criterio analizzato.

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	☐	☐	☐	☐

Figura 5. Esempio di griglia del risultato della valutazione del Criterio 1.1.2. Direzione del centro

2. Commenti del centro
   Il centro deve includere commenti riguardo a diversi aspetti in relazione al criterio. Tali commenti forniscono informazioni fondamentali perché il valutatore possa effettuare la propria valutazione. Servono da supporto e corroborano la valutazione fatta dal centro. Perciò, se non è stato completato in modo esaustivo, il valutatore potrà restituire il modulo al centro, e chiedere che venga fatto di nuovo.

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*]

Figura 6. Esempio della sezione di commenti del centro del Criterio 1.1.2. Direzione del centro

3. Aspetti notevoli e aspetti migliorabili identificati dal centro
   In questa sezione si chiede al centro una riflessione sui punti forti e gli aspetti migliorabili della propria attività. Perciò viene richiesta una breve descrizione di tre aspetti notevoli e di tre aspetti migliorabili in relazione al criterio.

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

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

Figura 7. Esempio della sezione degli aspetti notevoli e migliorabili inclusi nei *Quaderni di valutazione*

3.3.2. Sistema di punteggio

Il Quadro di Riferimento del SACIC include quattro opzioni di risultato possibili per i centri all'interno della valutazione per i criteri specifici di valutazione di ogni sezione:

	Livello A	Livello B	Livello C
Non conformità	Conformità di base con i criteri dell'accreditamento	Conformità avanzata con i criteri dell'accreditamento	Conformità coerente, sostanziata e sistematica con i criteri dell'accreditamento

Tabella 2. Quadro di Riferimento del SACIC. Livelli di conformità con i criteri dell'accreditamento

La determinazione del livello di conformità nella valutazione di ciascun criterio, è vincolata alla possibilità del centro di fornire evidenze che corrispondano alla sua realtà, per i descrittori associati a ciascun livello.

La proporzione tra i descrittori A e B, associati ai vari livelli di punteggio, è specificata nella griglia di valutazione che accompagna ciascun criterio. Il livello C di conformità implica sempre, oltre alla conformità con la totalità o la quasi totalità dei descrittori del criterio, che i centri possano portare evidenze di fondatezza e di sistematizzazione delle pratiche analizzate in ciascun caso.

Il risultato che il centro raggiunge in ogni sezione è la media che ottiene nella valutazione di ogni criterio. Per ottenere il livello A in ogni sezione, oltre alla conformità con i requisiti minimi, il sistema richiede che i centri raggiungano un livello A almeno nel 60 % dei criteri specifici della sezione, o che possano compensare un risultato non favorevole per uno o più criteri («Non conformità») con altri in cui abbiano ottenuto una valutazione di livello B o C. Inoltre, nella sezione "Teams e staff individuale" i centri devono raggiungere un livello A obbligatorio nel criterio "1.2.4. Consolidamento dei team".

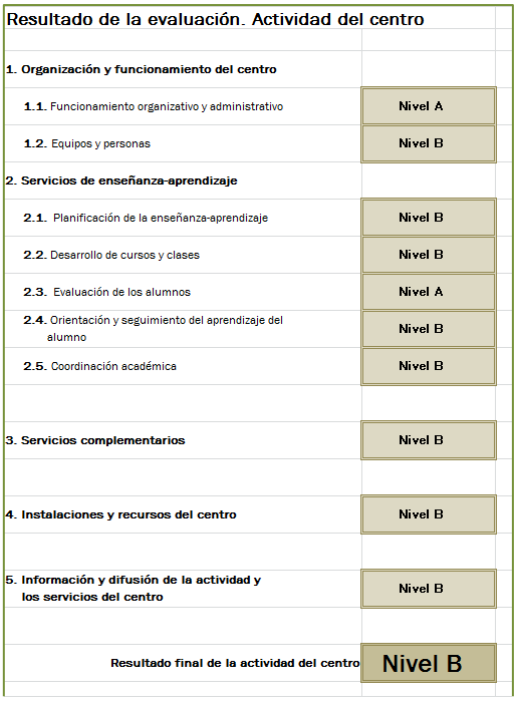
1. Organización y funcionamiento del centro	
1.1. Funcionamiento organizativo y administrativo	
Resultado de la evaluación del apartado	Nivel A
Criterio 1.1.1. Misión y visión	Sin cumplimiento
Criterio 1.1.2. Dirección del centro	Nivel A
Criterio 1.1.3. Sistema de gestión	Nivel A
Criterio 1.1.4. Información 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

Figura 8. Esempio di Risultato di Livello A per la sezione Funzionamento organizzativo e amministrativo. Esempio con cinque criteri raggiunti e due senza conformità

Per ottenere un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole nella valutazione Modello 1 del SACIC occorre:

1. La conformità con tutti i descrittori associati ai Requisiti minimi (a cui si fa riferimento con "Criterio 0", e contempla solamente la possibilità di conformità/non conformità nella valutazione).
2. Una valutazione minima di livello A in ciascuna delle dieci sezioni del Quadro di Riferimento. È permessa una eccezione: una delle cinque sezioni dell'ambito "Servizi di insegnamento-apprendimento" può ricevere una valutazione di "Non conformità". In questo caso, è necessario che questa valutazione negativa sia compensata da una valutazione superiore al livello A (livello B o C) in una delle altre quattro sezioni dell'ambito.
3. Nelle richieste di proroga che comportano una valutazione Modello 1, è necessario presentare evidenze della messa in opera, totale o parziale, del 60 % delle azioni descritte nel *Piano di miglioramento* presentato nella valutazione precedente.

Il risultato finale della valutazione dell'attività del centro, una volta soddisfatti questi requisiti, è la media della valutazione delle sezioni.



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

Figura 9. Esempio di Risultato favorevole nel Giudizio tecnico-accademico.

I vantaggi di questo sistema di punteggio sono i seguenti:

4. Flessibilità. Non tutti i descrittori sono obbligatori. I centri dispongono di un certo margine al momento di stabilire il livello di conformità con il criterio coerente alla realtà della propria attività. Possono anche decidere se, per portare avanti il proprio progetto, sia necessaria oppure no la conformità con alcuni dei criteri del Quadro di Riferimento del SACIC.

5. Questo facilita un percorso possibile di sviluppo del centro. Il risultato della valutazione di ciascun criterio e ciascuna sezione, è una informazione che non si deve rendere pubblica. Il SACIC la fornisce ai centri solo con il fine di promuovere lo sviluppo progressivo della propria attività e dell'erogazione dei servizi.

   I piani di miglioramento che i centri sviluppano seguendo la traccia della valutazione Modello 2, devono soddisfare il requisito di ottenere che il centro avanzi il livello di conformità in almeno il 60 % dei criteri analizzati. In questo modo, il SACIC promuove il miglioramento continuo dei centri accreditati.

3.4. Descrizione del procedimento di valutazione per i fascicoli di inizio accreditamento

Una volta che il centro ha richiesto i servizi di un ente valutatore e ha accettato le condizioni per l'emissione del *Giudizio tecnico-accademico*, è necessario effettuare i passi descritti qui di seguito.

Fase 1. Prima della visita di valutazione

- L'Unità dei Centri Accreditati offre al centro l'accesso alla piattaforma sacic.cervantes.es, dove scaricare le guide di valutazione, i *Quaderni di valutazione* e tutta la documentazione che il centro necessita per effettuare la valutazione Modello 1 del SACIC. In questa piattaforma è presente uno spazio per comunicare con il proprio valutatore.

- Una volta effettuata la registrazione su questa piattaforma, l'ente valutatore comunica al centro il nome e i contatti del valutatore preposto a seguire il suo fascicolo.

- Il valutatore preposto e i responsabili del centro, di comune accordo, devono:

  - Stabilire una data per la visita che garantisca la disponibilità dei responsabili del centro e la possibilità di realizzare l'osservazione delle lezioni.

  - Confermare quali sono i documenti che il centro deve far pervenire al valutatore prima della visita (Documentazione 1) e che deve avere durante la visita di valutazione per poterla confrontare (Documentazione 2).

  - Pianificare la visita di valutazione (tabella di marcia durante la visita, e logistica riguardo al trasferimento del valutatore al centro: viaggio, alloggio e diaria).

- Il centro deve far pervenire al valutatore, rispettando le scadenze, la Documentazione 1 mediante la piattaforma sacic.cervantes.es o per posta se così concordato con il valutatore, almeno 21 giorni prima della visita di valutazione.

  È specialmente importante assicurarsi che i *Quaderni di valutazione* vengano spediti debitamente compilati.

- Il valutatore designato:

  - Non appena riceve la Documentazione 1 del centro, deve iniziare ad analizzarla e a controllarla, e in base a questa, analizzare l'autovalutazione del centro inclusa nei *Quaderni di valutazione.*

    - Il valutatore deve segnalare nei *Quaderni di valutazione* i descrittori che, dopo aver analizzato la documentazione, considera necessario confrontare nella visita al centro.

    - Deve stampare i *Quaderni di valutazione* (con le annotazioni), preparare il resto della documentazione che deve avere con sé durante la visita, e pianificare una tabella di marcia per l'osservazione delle lezioni.

Fase 2. Durante la visita di valutazione

Nelle visite di valutazione, il valutatore lavora due giorni nel centro, incontrando i responsabili dei team e osservando l'attività del centro nel suo insieme. La visita del valutatore si apre e si chiude con una riunione con il team direttivo del centro.

- Riunione iniziale

Nella riunione iniziale, il valutatore:

- Comunica ai responsabili del centro che l'obiettivo della visita è quello di verificare la conformità del centro con i requisiti, i criteri e i descrittori dell'attività del SACIC, così come quello di rilevare possibili aspetti migliorabili, per poter fornire al centro raccomandazioni utili e che possano apportare valore.

- Spiega brevemente le fasi principali della visita di valutazione (visita alle strutture, osservazione delle lezioni, incontro con i responsabili di ciascuna area, raccolta dei questionari delle persone che integrano i team del centro, visita agli alloggi se il centro offre questo servizio, ecc.), conferma e controlla il piano della visita (con attenzione all'orario dedicato all'osservazione delle lezioni).

- Insiste sul fatto che il personale del centro coinvolto nella valutazione debba sentirsi a proprio agio, poiché il suo compito consiste nell'osservazione del centro valutato e che, da parte sua, cercherà di evitare che il funzionamento del centro (lezioni, orario della pausa degli studenti, orario della fine dell'attività dell'insegnamento, ecc.) sia alterato, specialmente in relazione alle attività previste per gli studenti.

- Durante la visita

In questa fase, il valutatore effettua le seguenti azioni:

- Incontra i vari responsabili del centro.

- Prende appunti per confermare l'autovalutazione del centro inclusa nei *Quaderni di valutazione* e accoglie le osservazioni che reputa opportune.

- Confronta la Documentazione 2. Verifica che il centro disponga di tutta la documentazione richiesta in questa sezione.

- Osserva sessioni di lezione. Prima che inizino, spiega ai docenti l'obiettivo dell'osservazione: confrontare la coerenza tra il progetto accademico del centro trasmesso nella documentazione presentata per la valutazione, e lo svolgimento delle sessioni di lezione. Il valutatore osserva la maggiore varietà di lezioni possibile (livelli diversi, docenti, sequenza della lezione —inizio, svolgimento e termine della sessione— e vari tipi di corsi —generali, specifici, di preparazione al DELE, ecc.—), tenendo conto che la durata di ogni osservazione può oscillare tra i 20 e i 60 minuti.

- Raccoglie i questionari delle persone che integrano i team del centro. Nelle varie riunioni, il valutatore invita le persone che integrano i team del centro a completare questi questionari. Approfitta anche della riunione per far riflettere le persone sulla loro attività nel centro e, se lo desiderano, possono rivolgere domande o suggerimenti riguardo al SACIC.

- Raccoglie i questionari degli studenti. Il valutatore consegna al responsabile accademico del centro i questionari degli studenti. Nella valutazione è necessario raccogliere i questionari da un campionario degli studenti presenti nel centro. I questionari vengono dati agli studenti e raccolti dai docenti del centro. Il coordinatore accademico è colui che li fa pervenire al valutatore prima del termine della visita di valutazione.

- Incontra gli studenti del centro, se lo considera rilevante, per ottenere informazioni specifiche o complementari a quelle presenti nella documentazione fornita dal centro. A questo scopo, informa gli studenti che durante la sua visita al centro è a loro disposizione, e che può ascoltarli se questi, volontariamente, e sempre al di fuori delle ore di lezione, ritengono opportuno incontrarlo per un colloquio e completare così la raccolta di informazioni circa gli aspetti inclusi nel questionario dello studente.

- Visita le strutture. Realizza una visita generale alle strutture e si assicura di aver preso nota dello stato in cui si trovano, con particolare attenzione ad alcune aree (aule, sala dei docenti, zona di amministrazione, area per le pause, bagni, biblioteca, sala di apprendimento, ecc.). Se è possibile, scatta fotografie delle stanze principali delle strutture del centro (sala dei docenti,

biblioteca, aule, area della reception, bacheche e ingresso al centro). Se il centro offre servizi di alloggio, effettua anche una visita agli alloggi e ne prende a esempio uno o due per ogni tipo proposto dal centro (famiglia, appartamento, residence, ecc.), e dall'elenco presentato dal centro.

- Riunione finale

Il valutatore si riunisce con i responsabili del centro valutato. Durante questa riunione finale:

- Propone una prima analisi generale della visita e della valutazione.
- Spiega i passi da effettuare da questo momento nel processo di accreditamento:

1. Emissione del *Giudizio tecnico-accademico* da parte del responsabile dell'ente valutatore.
2. Invio all'Istituto Cervantes, per la convalida, del *Giudizio tecnico-accademico* e dei *Quaderni di valutazione* commentati dal valutatore, e di tutta la documentazione fornita dal centro prima della visita (Documentazione 1).
3. Nel caso che il *Giudizio tecnico-accademico* sia favorevole, proposta della firma del contratto di accreditamento da parte della Direzione Accademica dell'Istituto Cervantes.
4. Invio al centro di un questionario per disporre della sua analisi circa il procedimento di valutazione e di accreditamento del SACIC.
5. Elaborazione del contratto di accreditamento da parte dell'Istituto Cervantes.
6. Firma del contratto di accreditamento da parte dell'Istituto Cervantes in primo luogo, e da parte del centro in secondo luogo.
7. Accreditamento del centro, reso visibile dalla consegna del logo al centro accreditato e dalla pubblicazione dei suoi dati nel sito web dell'Istituto Cervantes: https://acreditacion.cervantes.es.
8. Pagamento, da parte del centro, del canone annuale di accreditamento, rateizzato, laddove possibile.
9. Il valutatore ringrazia per la disponibilità del centro e per l'attenzione prestata durante la visita, e raccoglie suggerimenti riguardo al SACIC.
10. È opportuno ricordare che per qualsiasi richiesta sul procedimento di valutazione o sul SACIC, il centro può rivolgersi all'Istituto Cervantes al seguente indirizzo di posta elettronica: centros.acreditados@cervantes.es.

Fase 3. Ricevimento del *Resoconto di valutazione* e attivazione di un piano di miglioramento

Dopo la valutazione, il centro riceve un *Resoconto di valutazione* che consiste in:

- Introduzione esplicativa.
- Bozza del *Giudizio tecnico-accademico.*
- Valutazione dei requisiti minimi.
- Autovalutazione dell'attività del centro.
- *Relazione grafica* dei risultati della valutazione dell'attività del centro.
- Valutazione della conformità al *Piano di miglioramento* elaborato nella valutazione precedente, nelle valutazioni del Modello 1 per la proroga dell'accreditamento.
- Un'appendice formativa con linee guida per l'attivazione di un piano di miglioramento del centro e documenti relativi all'accreditamento.

Il centro riceve, inoltre, i *Quaderni di valutazione* con commenti del valutatore in riferimento a:

- Differenze tra l'autovalutazione del centro e la valutazione del valutatore.
- Aspetti notevoli del centro identificati dal valutatore.
- Aspetti migliorabili del centro identificati dal valutatore.

3.5. Principi etici nel processo di valutazione[3]

Nell'ambito educativo, ogni valutazione deve essere guidata da tre principi fondamentali di carattere generale:

- La sua considerazione come mezzo al servizio di un progetto educativo. La valutazione non ha senso se non serve per migliorare il centro. Gli altri scopi saranno legittimi soltanto nella misura in cui contribuiscono a questo fine.
- Il rispetto per la dignità delle persone che formano parte del centro e per i loro legittimi interessi in relazione alla loro privacy e al loro prestigio professionale.
- Il carattere pubblico della valutazione all'interno del quadro corrispondente. Solo le parti legittimamente interessate devono avere accesso alla progettazione, allo sviluppo, ai risultati e alle decisioni corrispondenti.

Fase precedente alla valutazione

La preparazione della valutazione da parte del centro è fondamentale. Il lavoro di valutazione può venire compromesso se il centro non ha rivolto un'adeguata attenzione alla comunicazione interna rispetto al proposito e al procedimento di valutazione, o alla preparazione della documentazione che deve fornire all'ente valutatore come evidenza della propria attività e del funzionamento dell'organizzazione.

- Comunicazione. La direzione del centro deve stabilire con il valutatore la data della valutazione e renderla nota a tutte le persone dell'organizzazione, così come è tenuta a divulgare il proposito e gli obiettivi della valutazione.

  Condividere questa informazione rende più facile stabilire aspettative realistiche circa la valutazione, contribuisce alla riduzione o all'eliminazione di riserve o pregiudizi riguardo a questo tipo di azioni, e facilita la partecipazione e il coinvolgimento delle persone nell'organizzazione, sia durante la fase di preparazione della visita di valutazione, sia durante la visita stessa. Allo stesso modo, la direzione del centro deve impegnarsi a comunicare internamente i risultati della valutazione e a insistere perché servano per aiutare l'organizzazione a imparare da se stessa e ad attuare piani e azioni concrete di miglioramento.

- Impegno. La direzione deve guidare e motivare le persone del centro implicate nella valutazione, e deve inoltre fornirle delle risorse necessarie perché possano parteciparvi attivamente.

- Indipendenza e professionalità dei valutatori. Sono da evitare tutte le forme di pressione, sia in relazione alla modificazione del processo, sia rispetto al risultato della valutazione.

- Partecipazione. Perché una valutazione possa constatare la situazione reale di un centro, occorre coinvolgere ciascuna delle parti implicate (direzione, team dei docenti, personale amministrativo, etc.).

Fasi dello svolgimento della valutazione

In questa fase sono fondamentali i valori e i principi etici descritti di seguito.

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

- Disponibilità dei responsabili del centro e di ciascuno dei suoi membri al momento di collaborare con una politica di autenticità e trasparenza.

- Indipendenza. Occorre rispettare, senza effettuare alcuna intromissione, l'azione dei valutatori.

- Riservatezza. Occorre facilitare la possibilità, per chi lo desidera, di trasmettere informazioni rilevanti e valutazioni alternative senza la pressione dovuta alla divulgazione di questi dati.

C) Fase successiva alla valutazione

C.1. Fase immediatamente successiva alla valutazione

- Discussione della relazione. Sebbene nel momento in cui si richiedono i servizi di valutazione, il centro accetta, di fatto, i risultati della valutazione, ha ugualmente il diritto a dissociarsi, sempre che abbia argomentazioni solide e convenientemente documentate. È importante notare che, nelle valutazioni effettuate da terze parti (effettuate da persone esterne all'organizzazione e destinate a ottenere certificazioni), prevale la valutazione dei valutatori.

- Divulgazione della relazione. Il risultato della valutazione deve pervenire a tutte le parti interessate, poiché il valore della valutazione è legato al proprio esito per il miglioramento del centro. Può venire comunicato in forma totale o parziale, però in nessun caso possono venire alterate o distorte le informazioni al fine di presentare l'istituzione in una forma più favorevole o positiva.

- Impegno al miglioramento. I responsabili del centro devono guidare e motivare tutto il personale implicato per realizzare le azioni di miglioramento derivate dalla valutazione effettuata. Le persone del centro devono collaborare e impegnarsi a portare a compimento dette azioni di miglioramento.

C.2. Fase tra valutazioni

- Impegno. Occorre mantenere vivo il processo di miglioramento, mediante attività, diffusione di relazioni o processi di autovalutazione connessi alle decisioni prese mediante la valutazione.

- Monitoraggio. Una forma di impegno è il monitoraggio attivo dello sviluppo e dell'esecuzione dei piani di miglioramento. Per questo, è fondamentale disporre di una persona che assuma il ruolo di titolare dei processi di attuazione delle azioni di miglioramento nel centro.

Allegati e appendici

Allegato 1
Requisiti minimi del SACIC, obbligatori per tutti i centri

SEZIONE 1.1. Funzionamento organizzativo e amministrativo

1. Essere in regola con la normativa del paese in materia di prevenzione.
2. Disporre, come organizzazione o come centro, di una esperienza minima di due anni nell'insegnamento di ELE.
3. Disporre di un sistema di gestione dei dati degli studenti.
4. Disporre di un sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti esterni del centro.
5. Disporre di un sistema di ascolto dei suggerimenti, dei reclami e delle richieste.

SEZIONE 1.2. Teams e staff individuale

1. Disporre di teams e staff individuale adeguato al funzionamento e alla gestione amministrativa e accademica del centro.
2. Disporre di almeno una persona dedicata esclusivamente a svolgere compiti amministrativi, con formazione specifica, conoscenza delle lingue ed esperienza di almeno un anno nella gestione amministrativa.
3. Disporre di una persona responsabile del coordinamento accademico che disponga di un orario in cui si dedica esclusivamente a ciò, così che possa prestare attenzione agli studenti, ai docenti e alla gestione accademica del centro.
4. Disporre almeno di due docenti di spagnolo che abbiano i requisti seguenti:
    4.1. Avere un titolo universitario.
    4.2. Attestare una formazione specializzata nell'insegnamento di ELE (minimo 60 ore).
    4.3. Disporre di un'esperienza di insegnamento di ELE di almeno 600 ore.
    4.4. Avere un rapporto di lavoro o professionale consolidato con il centro e formalizzato per mezzo di contratto.

SEZIONE 2.1. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento

1. Dedicarsi all'insegnamento come attività professionale e offrire, tra le proprie attività, l'insegnamento di ELE in presenza, a carattere unico, prioritario o complementare.
2. Offrire su base permanente corsi di spagnolo di almeno tre livelli.
3. Disporre di un *Piano di insegnamento* in cui siano presenti: definizione dei livelli, specificazione degli obiettivi e dei contenuti, orientamento metodologico, criteri di valutazione e criteri per il monitoraggio e l'orientamento dell'apprendimento dello studente.
4. Disporre di programmi di corsi di spagnolo di almeno tre livelli, stabiliti dal piano didattico del centro.

SEZIONE 2.2. Corsi e lezioni

1. Impartire corsi di ELE in presenza, a carattere unico, prioritario o complementare, di almeno tre livelli.
2. Disporre di documenti di pianificazione delle lezioni dei corsi di spagnolo che si impartiscono nel centro.
3. Disporre di un sistema di registro delle lezioni, che includa la frequenza degli studenti, il contenuto svolto durante la lezione e il materiale utilizzato.

SEZIONE 2.3. Valutazione degli studenti

1. Disporre di un *Piano didattico* che includa i criteri di valutazione.[4]

SEZIONE 2.4. Orientamento e monitoraggio dello studente

1. Disporre di un *Piano didattico* che includa i criteri per il monitoraggio e l'orientamento dell'apprendimento dello studente.

SEZIONE 2.5. Coordinamento dell'attività accademica

1. Disporre di una persona che svolga i compiti di coordinamento accademico e che abbia un orario specifico per dedicarsi esclusivamente alla realizzazione di questi compiti così da poter prestare assistenza agli studenti, ai docenti e alla gestione accademica del centro.

SEZIONE 3. Servizi complementari all'insegnamento

1. Disporre di un programma di attività culturali, sportive e sociali che promuovano la diffusione della cultura in spagnolo.
2. *(Per i centri già accreditati)* Promuovere tra gli studenti del centro il valore della certificazione ufficiale della competenza linguistica, con speciale attenzione ai Diplomi di Spagnolo conferiti dal Ministero dell'Istruzione, Cultura e Sport della Spagna.

SEZIONE 4. Strutture e risorse del centro

1. Disporre di strutture con licenza valida[5] a nome del titolare del centro, che abbiano una superficie totale di almeno 150 m². Questa superficie potrà essere inferiore nel caso in cui il centro si dedichi esclusivamente all'insegnamento dello spagnolo.
2. Disporre di un spazio di cui possano usufruire i docenti del centro, che abbia computer con connessione a Internet e una stampante a loro disposizione.
3. Disporre, come minimo, di due aule dedicate preferentemente all'insegnamento dello spagnolo.
4. Disporre di uno spazio comune per le pause tra le lezioni.
5. Disporre di bagni sufficienti rispetto al volume di attività del centro.
6. Disporre di una biblioteca o, in mancanza di questa, di uno spazio che, tra le sue funzioni, possa essere usato come biblioteca.
7. Avere mezzi tecnici adeguati per l'insegnamento di ELE in funzione al volume delle attività svolte (numero di studenti e corsi). Come minimo, il centro deve poter disporre di materiale audiovisivo in due delle sue aule.

SEZIONE 5. Informazioni e pubblicità del centro e dei suoi servizi

1. Disporre di un sito web e di depliant publicitari almeno in due lingue.
2. Includere, all'interno dei vari media pubblicitari, informazioni su: il centro, i corsi e il loro contenuto, i prezzi, le condizioni dei servizi richiesti, e i costi o le condizioni per il rimborso o la cancellazione di detti servizi.

4 Deve includere i criteri di valutazione dei corsi impartiti nel centro. Possono venire inclusi nel *Piano didattico* o nei programmi dei corsi.
5 Per i centri dislocati fuori dalla Spagna, i requisiti legali equivalenti per lo svolgimento dell'attività in conformità con la legislazione vigente del paese.

Allegato 2
Criteri e descrittori del Quadro di Riferimento del SACIC

SEZIONE 1.1. Funzionamento organizzativo e amministrativo

Criterio 1.1.1. Missione e visione

1. Il centro[6] ha definito la missione[7] e la visione[8] per il suo progetto di insegnamento di ELE, e lo ha reso pubblico (al suo interno e all'esterno). (A)
2. Il centro coinvolge le persone dell'organizzazione nello svolgimento della propria missione e le rende partecipi della propria visione. (A)
3. Il centro ha definito una strategia imprenditoriale[9] per definire il proprio target e definire la propria offerta di servizi, le tariffe e la propria strategia commerciale. (A)
4. La strategia imprenditoriale del centro si basa su studi di analisi dell'ambiente e del mercato, o altri meccanismi simili. (B)
5. Il centro realizza piani strategici, in cui raccoglie obiettivi e risultati che vuole raggiungere ogni anno.[10] (B)

Criterio 1.1.2. Direzione del centro

1. Il team dirigenziale e gestionale del centro esercita una guida partecipativa e attiva, e coinvolge le persone dell'organizzazione nella promozione del rigore e delle buone pratiche della sua attività.[11] (A)
2. Il team dirigenziale del centro promuove azioni per consolidare la propria presenza nell'ambiente e la propria partecipazione settoriale:
   2.1. rappresentanti del centro assistono a congressi e convegni specializzati[12] del settore di ELE, o a eventi simili; (A)
   2.2. facilita l'appartenenza come organizzazione ad associazioni professionali di insegnamento delle lingue straniere;[13] (A)
   2.3. incoraggia la partecipazione a programmi internazionali[14] in relazione all'insegnamento delle lingue. (B)
3. Il centro dispone di accreditamenti di qualità[15] riferiti alla propria gestione organizzativa o formativa. (B)

Criterio 1.1.3. Sistema di gestione

1. Il centro ha identificato l'esistenza dei principali processi[16] della propria attività e del proprio funzionamento, ed è consapevole del valore che ognuno di questi ha per l'organizzazione. (A)
2. Il centro dispone di routine e procedure, non scritte,[17] condivise e assunte da tutto il team per la propria attività e il suo funzionamento. (A)
3. Il centro genera registri[18] e dispone di documentazione propria[19] molto essenziale, in relazione ai procedimenti che attua nello svolgimento della propria attività e nel suo funzionamento come centro. (A)
4. Il centro dispone di procedure documentate[20] e approvate dalla direzione del centro, relative alla propria attività e al suo funzionamento come centro. (A)

---

6 Il SACIC differenzia il centro dall'organizzazione. L'organizzazione in questo quadro di riferimento è intesa come la struttura giuridico-amministrativa in cui si inserisce il progetto del centro di ELE. L'organizzazione può essere specializzata in ELE e presentare solo il progetto di spagnolo in uno o in vari centri, o disporre di vari generi di business o di attività, e una di queste può essere il centro di ELE.
7 La missione è il motivo, proposito, fine o ragione d'essere dell'esistenza di un'organizzazione. Rende conto di quanto l'organizzazione fa nel suo ambiente e a chi dirige la propria attività.
8 La visione si riferisce agli obiettivi e propositi che si pone un'organizzazione e che spera di conseguire nel futuro. È una aspettativa ideale, che mostra l'approccio a ciò che l'organizzazione desidera essere e raggiungere nel tempo.
9 Non è indispensabile che la strategia imprenditoriale sia documentata, sebbene debba essere definita.
10 Definisce nuovi servizi che desidera rivolgere alle varie nicchie di mercato rilevate, definisce sconti, politiche di fidelizzazione degli studenti, ecc.
11 Quella guida in cui i leader dell'organizzazione offrono iniziativa, innovazione e visione del futuro e condividono con i membri del centro le decisioni da prendere, richiedono di consultarsi sulle idee, e rispettano le competenze degli altri.
12 Nazionali e/o internazionali.
13 Per esempio, la Federación de Asociaciones de Escuelas de Español para Extranjeros (FEDELE) in Spagna, o la Asociación de Centros de Idiomas (SEA) in Argentina. L'appartenenza deve riferirisi al centro, non a un professionista specifico dell'organizzazione.
14 Programma Erasmus, Leonardo, ecc.
15 L'accreditamento da parte di *Evaluation and Accreditation of Quality Language Services* (EAQUALS), Norme dell'Organizzazione Internazionale di Standardizzazione (ISO 9001, ISO 14.000, ecc.), o marchi di qualità come, per esempio, quello della Fondazione Europea per la Gestione della Qualità (EFQM).
16 Il Processo è un insieme di attività interconnesse che trasformano input (per esempio, richieste di informazioni sui corsi) in risultati per l'organizzazione (iscrizioni di studenti). L'approccio basato sui processi è il concetto base dei sistemi di gestione della qualità. I processi apportano valore alla gestione di una organizzazione, nella misura in cui contribuiscono a generare pratiche sistematiche con risultati prevedibili e coerenti con gli obiettivi, la sua missione e la sua visione. È importante che questi siano raccolti in documenti dell'organizzazione come, per esempio, il *Manuale dei procedimenti di gestione e amministrazione*.
17 Esempi di procedimento di funzionamento organizzativo e amministrativo: procedimento di informazione e assistenza all'utente; di registrazione e fatturazione; di monitoraggio dell'assistenza; di emissione di certificati; di attenzione a reclami e richieste; di risposta a suggerimenti; di controllo del funzionamento organizzativo e amministrativo del centro; ecc.
18 Il Registro è un archivio cartaceo o elettronico (può essere un database, un archivio fisico o elettronico, ecc.) dove si raccolgono le informazioni generate nel centro e nello svolgimento di un procedimento (per esempio, il registro delle iscrizioni nel procedimento delle iscrizioni, il registro delle fatture nel procedimento di fatturazione, il registro di certificati e qualificazioni ottenuti dagli studenti nel procedimento di certificazione, ecc.).
19 Per esempio, *Manuale di procedure gestionali e amministrative*, *Manuale di procedure accademiche*, *Piano didattico*, ecc.
20 Non occorre che il centro documenti tutti i suoi procedimenti, sebbene si consiglia di documentare almeno quelli che l'organizzazione e il centro ritengono essenziali per il suo funzionamento, e quelli la cui registrazione è stata ritenuta necessaria o utile.

5. Il centro ha definito indicatori per la valutazione[21] dei principali processi della propria attività e del suo funzionamento. (B)
6. Il centro dispone di responsabili circa lo sviluppo, il monitoraggio, la valutazione e il miglioramento dei processi identificati dal centro per la propria attività e funzionamento. (B)

Criterio 1.1.4. Informazioni e assistenza all'utente

1. Il centro dispone di un servizio di assistenza, sia in presenza che virtuale, con orario adeguato[22] per fornire assistenza agli utenti. (A)
2. Il centro dispone di un sistema di informazione e assistenza all'utente[23] che garantisce la comunicazione, in spagnolo e almeno in un'altra lingua.[24] (A)
3. Il centro ha stabilito un numero di studenti nel centro e nelle classi[25] che garantisce l'attenzione alle loro esigenze nell'apprendimento. (B)
4. Prima dell'inizio dei corsi, si organizzano sessioni in presenza sul funzionamento[26] del centro e dei suoi servizi, e sugli obiettivi della formazione e/o viaggi di studio.[27] (B)

Criterio 1.1.5. Iscrizione e fatturazione

1. Il procedimento per la sottoscrizione di servizi, gestione delle iscrizioni, delle cancellazioni e dei rimborsi è chiaro, dettagliato e trasparente per gli utenti del centro.[28] (A)
2. Nelle fatture emesse dal centro[29] si dettagliano i servizi richiesti e le vari voci incluse. (A)
3. Il centro dispone del registro di iscrizioni e fatture emesse per i servizi richiesti e prestati nell'anno in corso.[30] (A)
4. La conferma dell'iscrizione dello studente è accompagnata da un documento sulla normativa del centro, e nel caso di viaggi di studio, di raccomandazioni per il trasferimento e il soggiorno. (B)
5. Il centro offre dal proprio sito web il servizio di iscrizione online. (B)

Criterio 1.1.6. Assistenza ed emissione di certificati dei corsi

1. Il centro dispone di un registro di assistenza per i corsi in svolgimento. (A)
2. Il centro dispone di procedure di prevenzione e controllo delle assenze[31] degli studenti e delle loro cause. (B)
3. Il centro emette certificati che includono informazioni dettagliate sul corso frequentato per facilitarne l'interpretazione e il riconoscimento dell'apprendimento:
   - 3.1. si specifica se si tratta di un certificato di frequenza[32] o di completamento; (A)
   - 3.2. si indica la data di ottenimento; (A)
   - 3.3. si indica il numero di ore di lezione;[33] (A)
   - 3.4. si indica in modo chiaro ed esplicito il livello e/o sottolivello del corso frequentato;[34] (A)
   - 3.5. nei certificati di completamento si indica la qualificazione ottenuta dallo studente; (B)
   - 3.6. se esprime chiaramente la validità del certificato e, dove possibile, la sua equivalenza in crediti accademici; (B)
   - 3.7. si include un riferimento agli obiettivi o contenuti del corso che lo studente ha completato.[35] (B)

21 Esempi di indicatori relativi al funzionamento organizzativo e amministrativo: tempo di risposta alla richiesta di informazioni, numero di reclami ricevuti nell'anno, miglioramenti introdotti tramite la revisione del modulo di reclami e suggerimenti ricevuti, ecc.
22 Questo servizio di segreteria dispone di persone con formazione sufficiente per l'assistenza agli utenti e con profonde competenze delle caratteristiche dei vari servizi accademici del centro (corsi, livelli impartiti, certificazione ufficiale in spagnolo, validità dei certificati emessi dal centro, ecc.) e dei servizi complementari. L'orario di segreteria del centro sarà visibile nelle strutture e comunicato nella pagina web o in altri documenti interni del centro. Ha orari di apertura e chiusura, dei giorni di apertura al pubblico ecc.
23 In caso di comunicazione elettronica, impegno a rispondere entro 48 ore. La raccolta dei dati dell'utente del centro si fa in accordo alla normativa di protezione dei dati personali vigente in ogni paese.
24 La lingua del paese nei centri in paesi non ispanofoni. L'inglese, o altra lingua usata comunemente dagli studenti, in paesi ispanofoni.
25 La ratio raccomandata è tra 8 e 12 studenti per classe. In nessun caso, più di 20 studenti per classe.
26 In queste si forniscono informazioni sui programmi, lo svolgimento dei corsi, i tutorial, i certificati emessi, la certificazione ufficiale dello spagnolo, le caratteristiche del centro, le questioni in relazione alla sicurezza e alla salute, il servizio di segreteria; la raccolta di opinioni sulla soddisfazione dell'utente, le attività culturali, sportive e sociali, altri servizi sottoscritti dallo studente, ecc.
27 In queste sessioni si danno raccomandazioni per l'ottimizzazione del processo di apprendimento e per la permanenza dello studente nel centro e si fornisce il programma del corso acquistato.
28 È presente nel modulo di iscrizione completato dagli studenti o in altro documento che il centro sottoscrive con gli studenti durante l'iscrizione. Si riferisce all'analisi in dettaglio dei servizi richiesti, i prezzi, le condizioni a cui sono soggetti, e alla politica di cancellazione e rimborso. La cancellazione si riferisce espressamente a possibili situazioni di annullamento dei corsi da parte del centro e della procedura in tale caso.
29 Il centro si assicura che lo studente comprenda il contenuto delle fatture, traducendolo, se necessario, in lingue che lo studente comprenda.
30 Si rispetta sempre la normativa in vigore per il trattamento dei dati personali.
31 Nel caso che nel centro possano iscriversi studenti non maggiorenni, la procedura specifica il monitoraggio delle assenze durante il corso, e le azioni da intraprendere nel caso di assenze, in accordo con le indicazioni accettate previamente e in forma scritta dai rappresentanti legali del minore.
32 Il centro non emette certificati di frequenza agli studenti che non siano presenti almeno al 75 % delle sessioni. In caso di emissione, viene comunque specificata la percentuale di presenze.
33 Se l'ora di lezione non corrisponde a 60 minuti, si specifica nel certificato il numero di minuti di cui consta un'ora di lezione nel centro.
34 Descrive, in modo chiaro, la parte del livello del piano didattico del centro che lo studente ha studiato. Se ha completato un livello o solo una parte di questo. In ogni caso, il centro certifica che lo studente ha completato un corso di un determinato livello, non che lo studente ha raggiunto un determinato livello di competenza linguistica, salvo che il centro possa emettere certificati di competenza linguistica propri riferiti a convenzioni internazionali.
35 Il certificato include un riferimento a obiettivi e contenuti del corso completato. Se non vi è incluso, i certificati si consegnano insieme al programma del corso completato dallo studente in cui sono descritti gli obiettivi di apprendimento e i contenuti svolti.

4. Il centro dispone di un registro di certificati[36] emessi, in risposta a richieste di riemissioni, o conserva tutte le informazioni necessarie a tale scopo. (A)
5. Il centro dispone di un archivio dei fascicoli e valutazione dei test per i corsi che dispongono del riconoscimento dei crediti formativi esterni. (B)

Criterio 1.1.7. Suggerimenti, reclami e richieste

1. Il centro genera un clima positivo e di fiducia per la comunicazione di bisogni e richieste[37] degli studenti e questi si possono gestire durante la loro permanenza nel centro. (A)
2. Il centro chiede agli utenti la valutazione dei servizi prestati.[38] (A)
3. Il centro comunica in forma chiara i procedimenti[39] di cui dispone per ascoltare e gestire[40] le richieste, i reclami e i suggerimenti dei suoi utenti. (A)
4. Il centro stabilisce meccanismi di prevenzione e dispone di responsabili per migliorare i propri servizi ed evitare che le richieste e i reclami[41] si ripetano nel futuro. (B)
5. Il centro fruisce di un sistema di mediazione che garantisce di poter disporre di un mediatore per la risoluzione dei conflitti.[42] (B)

SEZIONE 1.2. Teams e staff individuale

Criterio 1.2.1. Selezione di teams e staff individuale

1. I responsabili del centro hanno effettuato un'analisi delle posizioni necessarie all'adeguato funzionamento del centro, e hanno stabilito il profilo delle competenze associato al rendimento per ognuna di queste. (A)
2. Il centro dispone di documenti in cui si raccolgono i criteri[43] e le procedure utilizzati nei processi di selezione[44] delle persone dell'organizzazione. (A)
3. Il centro ha elencato[45] i criteri di selezione delle persone in documenti di competenze specifiche del settore e dell'insegnamento delle lingue straniere. (B)

Criterio 1.2.2. Team dirigenziale, gestionale e amministrativo

1. Le persone del team dirigenziale, gestionale e amministrativo hanno maturato esperienza[46] in posizioni simili a quelle che occupano:
   1.1. più del 40% del team ha questa esperienza; (A)
   1.2. più del 65% del team ha questa esperienza. (B)
2. Le persone del team dirigenziale, gestionale e amministrativo hanno un titolo universitario:[47]
   2.1. più del 40% del team ha tale titolo; (A)
   2.2. più del 65% del team ha tale titolo. (B)
3. Le persone del team dirigenziale, gestionale e amministrativo possiedono una formazione[48] che li abilita specificatamente per lo svolgimento delle proprie funzioni in un centro di insegnamento. (A)
4. Le persone che assistono gli utenti del centro possono comunicare con questi in almeno due lingue straniere e sono sensibilizzate al fine di prevenire situazioni di fraintendimenti culturali:[49]
   4.1. più del 40% del team è conforme a questo descrittore; (A)
   4.2. più del 65% del team è conforme a questo descrittore. (B)

36 Il registro può anche fare riferimento al sistema di punteggio stabilito dal centro (sufficiente, insufficiente, promosso, buono, ottimo, A, B, C, completato o non completato, ecc.). Il registro deve contenere almeno l'elenco dei certificati emessi negli ultimi due anni e disporre di tutte le informazioni necessarie a un nuovo rilascio.
37 Queste si fanno pervenire tramite questionari di soddisfazione al principio del corso, box dei suggerimenti, comunicazione informale, supervisione dei tutor, ecc.
38 Per mezzo di un questionario di valutazione del corso (in cui si includono informazioni circa lo svolgimento delle lezioni, metodologia e materiale utilizzato, interazione degli studenti, opportunità di usare lo spagnolo in classe, ecc.), valutazione del docente, valutazione degli altri servizi accademici o complementari richiesti (attività culturali, sportive e sociali, alloggio, ecc.), così come la valutazione delle informazioni sul centro e i suoi servizi ricevuta prima della sottoscrizione, e prima del viaggio (nel caso di soggiorni linguistici) e sulla supervisione dei minorenni, se presenti.
39 Moduli per reclami, box per suggerimenti, meccanismi di partecipazione tramite la pagina web del centro, ecc.
40 La gestione delle richieste degli utenti, dei reclami e dei suggerimenti prevede che il centro emetta una ricevuta scritta di questi al massimo entro cinque giorni, e che risponda al massimo entro un mese.
41 Per esempio, tiene un registro di richieste, reclami e suggerimenti, oltre a quello delle soluzioni offerte per ciascun caso e controlla periodicamente queste informazioni per migliorare l'assistenza all'utente e la sua soddisfazione. Il centro effettua un follow up annuale e tiene un registro generale di tutti i mezzi adottati nel centro durante la propria attività in risposta ai commenti, ai suggerimenti, ai reclami e alle richieste dei vari utenti.
42 Il servizio di mediazione può consistere nel ricorso a un difensore civico dello studente, o alla mediazione attraverso associazioni o gruppi specifici.
43 Nel caso delle persone del team amministrativo, gli anni di esperienza, conoscenza e gestione essenziale di alcuni programmi o applicazioni, il livello delle lingue, ecc. Nel caso delle persone del team dei docenti, per esempio, il numero minimo di ore di insegnamento o di anni di esperienza in classe richiesti, di formazione specifica di ELE, ecc.
44 Come risultato dei processi di selezione, il centro dispone di documenti in cui raccoglie il profilo completo delle persone che si integrano nell'organizzazione o che collaborano con questa nello svolgimento delle attività del centro.
45 Nel caso del team dei docenti, come documenti di riferimento si considerano quelli in cui si descrivono le competenze nelle lingue straniere dei docenti. Per esempio, le *Competenze chiave dei docenti di lingue seconde e straniere* dell'Istituto Cervantes o il progetto *European Profiling Grid*, di EAQUALS, ecc. Nel caso del team dirigenziale, gestionale e amministrativo, uno dei criteri di cui tenere conto è la conoscenza del settore dell'insegnamento dello spagnolo come lingua straniera.
46 Almeno due anni. Questa esperienza ha fornito conoscenza circa il settore dell'insegnamento delle lingue e del funzionamento di un centro di insegnamento.
47 O una formazione superiore alla scuola secondaria, con un minimo di 200 ore.
48 Formazione specifica almeno in una di queste aree: economia-impresa, amministrazione e management di impresa, gestione di team, applicazioni informatiche, settore dell'insegnamento delle lingue straniere, ecc. Minimo, 50 ore di formazione e minimo il 60% del team.
49 Il centro ha sviluppato procedimenti per ciò e/o ha offerto formazione per lo sviluppo della competenza interculturale delle persone del team direttivo, gestionale e amministrativo.

Criterio 1.2.3. Team dei docenti

1. Le persone che integrano il team dei docenti sono di madrelingua spagnola o danno prova di un alto grado di conoscenza della lingua[50] e conoscono profondamente la cultura del contesto di insegnamento del centro. (A)
2. Le persone del team dei docenti attestano una formazione in didattica di ELE:
   2.1. più del 60% ha un minimo di 120 ore di formazione. (A)
   2.2. più del 60% è stato supervisionato come parte della propria formazione.[51] (A)
   2.3. più del 60% ha completato una specializzazione in didattica di ELE. (B)
3. Le persone del team dei docenti hanno esperienza come docenti di ELE:
   3.1. più del 60% ha un minimo di 800 ore; (A)
   3.2. più del 60% ha esperienza nell'insegnamento di ELE in vari livelli e contesti[52] di insegnamento. (B)
4. La persona incaricata del coordinamento accademico dispone di formazione ed esperienza adeguata a gestire lo sviluppo del progetto di insegnamento di ELE del centro. Possiede:
   4.1. esperienza in posizioni di coordinamento e più di 2400 ore in classe; (A)
   4.2. un diploma di formazione specializzata in didattica di ELE; (A)
   4.3. una specializzazione in didattica di ELE; [53] (B)
   4.4. formazione specializzata in gestione di team. (B)

Criterio 1.2.4. Consolidamento dei team

1. La durata media di servizio del team del centro è superiore a:
   1.1. due anni; (A)
   1.2. tre anni. (B)
2. Il centro garantisce un trattamento professionale alle persone dell'organizzazione.[54] (A)
3. Il centro fa sì che le persone dell'organizzazione dispongano periodicamente di benefit specifici.[55] (B)
4. Il centro offre condizioni che generano stabilità del lavoro e permettono di consolidare il team dei docenti e il progetto educativo:
   4.1. la persona incaricata del coordinamento accademico ha un contratto indeterminato in cui almeno il 30% delle sue ore dedicate al centro hanno carattere di non insegnamento;[56] (A)
   4.2. almeno il 60% dei docenti[57] ha un contratto con almeno 20 ore di lezione[58] settimanali e due o più ore non di lezione;[59] (A)
   4.3. almeno il 60% dei docenti ha un contratto indeterminato con almeno 20 ore di lezione settimanali e tre o più ore di non lezione; (B)
   4.4. la formazione e l'internship di formazione sono regolate da accordi che implicano almeno tre mesi di collaborazione. (A)

Criterio 1.2.5. Formazione continua

1. Il centro realizza valutazioni periodiche a fini formativi, incoraggiando le persone dell'organizzazione ad assumere una visione critica e riflessiva sul proprio lavoro per migliorarlo.[60] (A)
2. Il centro favorisce la crescita professionale e l'aggiornamento[61] costante delle persone dell'organizzazione, provvedendo, in funzione dei bisogni riscontrati, varie opportunità di formazione.[62] (A)

50 Un livello di spagnolo equivalente o superiore a C1.
51 Per altri docenti con più esperienza del centro, come parte di un programma di osservazione delle lezioni del centro, come parte di pratica in corsi di formazione esterni, ecc.
52 Possibili contesti di insegnamento: istruzione formale (primaria, secondaria, superiore, ecc.), istruzione non formale; centri di istruzione in paesi diversi, esperienza con studenti con varie caratteristiche (immigrati, parlanti della lingua d'origine, bambini, adolescenti, adulti, ecc.), ecc.
53 O in didattica di altre lingue, ecc.
54 Esempi di trattamento professionale: consegna di un contratto cartaceo ai lavoratori, descrizione delle funzioni per ogni posizione, cambio di funzioni debitamente comunicato, possibilità di negoziare migliori condizioni di lavoro, misure di riconciliazione familiare, creazione di politiche che puntano all'uguaglianza e all'equità, ecc.
55 Esempi di benefit specifici: biglietti da visita, indirizzi email, pagamento delle quote di associazioni professionali, aiuto nell'apprendimento di lingue straniere, sconti in libreria, ecc.
56 Le ore di non lezione sono dedicate a compiti stabiliti dal coordinamento accademico come, per esempio, l'assistenza agli studenti, il coordinamento dei docenti e attività per docenti specializzati (elaborazione dei programmi dei corsi, pianificare il materiale didattico, elaborazione e amministrazione di test di valutazione, ecc.).
57 Almeno due professori del centro.
58 Ore di presenza in classe.
59 Ore impegnate in attività relative all'insegnamento che si svolgono al di fuori della classe: preparazione delle lezioni, correzione dei compiti, riunioni per follow up e miglioramenti, elaborazione del materiale didattico, ecc.
60 Mediante strumenti coerenti con la filosofia del centro come programmi di osservazione, questionari di autovalutazione/eterovalutazione, ecc.
61 In rapporto a nuove tendenze e a correnti di pensiero, buone pratiche, l'uso della tecnologia, la ricerca in ambiti attinenti, competenze culturali e interculturali rilevanti per il contesto in cui si lavora, ecc. Nel caso del team dei docenti, la formazione continua si focalizza sullo sviluppo delle competenze chiave degli insegnanti di lingue straniere indentificate dall'Istituto Cervantes: organizzazione di situazioni di apprendimento, valutazione dell'apprendimento e dei risultati dello studente, coinvolgere gli studenti nella gestione del proprio apprendimento, facilitare la comunicazione interculturale, crescere professionalmente come docente all'interno dell'istituzione, gestire sentimenti ed emozioni nello svolgimento del proprio lavoro, partecipare attivamente all'istituzione e servirsi dei TIC per lo svolgimento del proprio lavoro.
62 Mediante la promozione del self-training, della formazione interna (realizzazione di laboratori, creazione di spazi di riflessione collettiva, ecc.; la presenza e la partecipazione ai corsi, conferenze, ecc. che avvengono all'esterno (in presenza o online), parzialmente o totalmente finanziati, ecc.

3. La formazione interna[63] diretta alle persone nuove del team, è impartita e supervisionata da persone dell'organizzazione che abbiano esperienza e formazione sufficiente.[64] (A)
4. Il centro incoraggia le persone dell'organizzazione a definire piani personali di formazione che si adattino ai propri bisogni formativi per migliorare i propri risultati, e fornisce opportunità per portarlia termine.[65] (B)
5. Il centro realizza progetti di ricerca-azione per promuovere lo sviluppo professionale delle persone e lo sviluppo dei processi del centro.[66] (B)

Criterio 1.2.6. Partecipazione attiva

1. Il centro si assicura che le persone che lavorano nell'organizzazione conoscano i fini e gli obiettivi generali, il piano annuale previsto, e le implicazioni che questo ha sul loro lavoro. (A)
2. Il centro promuove fra i suoi team la consapevolezza che il loro lavoro comporta contatto con culture diverse e che occorre facilitare la comprensione reciproca e la comunicazione con gli utenti. (A)
3. Il centro incoraggia relazioni e comunicazioni trasparenti, e garantisce un trattamento confidenziale delle informazioni di carattere personale. (A)
4. Il centro favorisce relazioni interpersonali soddisfacenti tra i suoi team e promuove un ambiente lavorativo sano. (A)
5. Il centro favorisce la partecipazione attiva delle persone allo sviluppo del progetto del centro[67] e una risposta positiva alle sfide che sorgono e ai cambiamenti che vengono fatti. (A)
6. L'organizzazione e le persone del centro riconoscono gli sforzi e i risultati degli altri colleghi.[68] (B)
7. Il centro dispone di meccanismi per conoscere il grado di soddisfazione[69] delle persone che lavorano nell'organizzazione e per poter contare sulle loro opinioni nello sviluppo del progetto educativo. (B)
8. Il centro promuove l'interscambio di buone pratiche fra aree e con altre organizzazioni o professionisti del settore.[70] (B)

SEZIONE 2.1. Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento

Criterio 2.1.1. Piano didattico

1. Il *Piano didattico*[71] è coerente con la missione dell'organizzazione, le caratteristiche del suo progetto di ELE, e con il profilo dei suoi studenti.[72] (A)
2. Nel *Piano didattico* sono descritti l'offerta completa dei corsi[73] e i percorsi formativi[74] del centro. (A)
3. Il *Piano didattico* stabilisce i livelli di spagnolo (e la loro suddivisione nel caso ciò sia previsto)[75] che uno studente può completare all'interno della sua offerta dei corsi. (A)
4. Il *Piano didattico* stabilisce le ore di lezione previste nel centro per completare un livello[76] del proprio piano di studio. (A)

63 Include osservazione, pratiche, sessioni di tutoring, valutazione dell'apprendimento mediante follow up o un test per valutare il grado di transfer di apprendimento alla pratica quotidiana, ecc.
64 Nel caso dei docenti, questa formazione interna è realizzata da docenti con titoli universitari e un master in didattica delle lingue o linguistica applicata –o, in mancanza di questo, una specializzazione con una durata minima di 200 ore e un'ulteriore formazione in un'area specializzata–; con esperienza di insegnamento in vari contesti; e che abbiano esperienza come tutor di docenti in formazione. Se la formazione implica la didattica di aspetti linguistici, i docenti che formano sono madre lingua, o hanno un livello C2 accreditato di conoscenza dello spagnolo.
65 Questi piani di formazione devono essere documentati con registri cartacei o elettronici, o tramite l'uso di portfolio.
66 Questi progetti di ricerca del centro devono essere documentati e si deve disporre di registri cartacei o elettronici generati durante il loro svolgimento.
67 La partecipazione in progetti di miglioramento del centro, come la valutazione del SACIC; il contribuire alla creazione di procedure condivise e comuni del centro, per esempio, l'elaborazione e l'aggiornamento permanente dei documenti di riferimento del centro (*Piano didattico*, *Manuale dello studente*, procedure di assistenza allo studente, diffusione dei servizi, ecc.); ecc.
68 Mediante il discorso quotidiano; la consegna di certificati quando si realizzano attività di formazione o si partecipa a progetti; mostrando il nome degli autori di un progetto o dei materiali creati nel centro come riconoscimento della proprietà intellettuale; ecc.
69 Mediante sondaggi sulla soddisfazione, per esempio. È importante che il centro possa evidenziare ciò con documentazione.
70 Mediante la partecipazione a congressi per scambiare le esperienze pratiche; la pubblicazione delle esperienze in articoli o spazi virtuali appropriati; la collaborazione con altre organizzazioni del settore (specialmente con centri accreditati dall'Istituto Cervantes); il promuovere l'appartenenza delle persone dell'organizzazione ad associazioni professionali del settore (per esempio, in Spagna, ASELE), la partecipazione a progetti europei (Erasmus, Leonardo, ecc.), ecc.
71 Il *Piano didattico* è il documento in cui si descrive l'identità accademica del centro, e in cui si descrive l'insieme delle decisioni di pianificazione didattica assunte dal proprio team dei docenti riguardo al raggiungimento di scopi e obiettivi del centro nell'area dell'insegnamento dello spagnolo. Poiché le decisioni riguardo alla pianificazione rispondono a un contesto e alla realtà del centro, è importante che nel *Piano didattico* si trovino informazioni generali sul centro (ubicazione, caratteristiche, propositi fondativi, anno di fondazione, definizione della sua attività nel settore dell'insegnamento delle lingue, infrastrutture, risorse necessarie per il processo di insegnamento/apprendimento —strutture ed equipaggiamenti di cui dispone il centro, catalogo di opere a disposizione di studenti e docenti ELE, archivio di materiali—, profilo degli utenti, statistiche, ecc.).
72 Si riferisce al piano didattico, che deve rispondere ai bisogni di apprendimento degli studenti del centro, sia a quelli oggettivi (per esempio, il motivo per cui lo studente impara la lingua, i contesti in cui dovrà usarla, il livello di competenza linguistica che si spera ottenga al termine del corso, gli ambiti della lingua da sviluppare, la durata del corso o della permanenza, ecc.) che quelli soggettivi (per esempio, l'età, la lingua materna, l'ambiente culturale educativo e professionale, il grado di alfabetizzazione, le abilità cognitive e fisiche, gli interessi personali, ecc.).
73 Il *Piano didattico* deve includere l'offerta completa dei corsi, sia di quelli generali (corsi estensivi e intensivi, per adulti o per giovani, ecc.) sia di quelli specifici (di preparazione al DELE, di business, di formazione per i docenti, ecc.).
74 Le varie possibilità disponibili per lo studente per completare i livelli del piano didattico del centro, mediante le diverse modalità di corsi che offre.
75 I livelli devono essere descritti includendo obiettivi e contenuti del livello per ciascuna azione comunicativa della lingua e per ogni aspetto. Le attività comunicative della lingua sono l'espressione orale e scritta, comprensione orale e scritta, interazione orale e scritta, e mediazione orale e scritta. I componenti, in accordo con la distribuzione fatta dal *PCIC* sono di carattere pragmatico-discorsivo, grammaticale, lessicale-semantico, culturale e di apprendimento. Nel caso si prendano a riferimento i livelli del Quadro Comune Europeo di Riferimento (*QCER*), l'offerta di un centro accreditato deve coprire almeno tre livelli di riferimento (A1, A2, B1, B2, C1 e C2). Ogni livello può significare che uno studente debba frequentare uno o più corsi. Per esempio, il livello A1 del *QCER*, potrebbe tradursi in un percorso formativo di due corsi, A1.1. e A1.2 o A1 e A1+.
76 Deve esserci un riferimento preciso, anche se approssimativo, al numero di ore di lezione che lo studente è tenuto a frequentare per completare i vari livelli del piano di studio del centro.

5. Il *Piano didattico* è coerente con i principi basati sulla ricerca per l'acquisizione e apprendimento di seconde lingue e lingue straniere, e con le linee guida presenti nei documenti di riferimento per l'insegnamento dello spagnolo.[77] (A)
6. Il *Piano didattico* stabilisce linee guida metodologiche e di utilizzo delle risorse[78] e dei servizi[79] di cui si compone l'offerta del centro. (B)
7. Il *Piano didattico* stabilisce criteri e procedure per la valutazione e la qualificazione per l'accesso ai corsi, e per l'apprendimento. (B)
8. Il centro comunica il proprio *Piano didattico* all'utente esterno, anche se in forma ridotta. (B)

Criterio 2.1.2. Programma dei corsi

1. Il centro dispone di programmi per tutti i corsi[80] che offre. (A)
2. I programmi di tutti i corsi sono coerenti con il *Piano didattico* del centro[81] e con la durata prevista.[82] (A)
3. Il centro effettua una diagnosi dei bisogni di apprendimento degli studenti[83] e, dopo aver valutato i risultati, introduce aggiustamenti nei programmi, laddove necessario.[84] (A)
4. I programmi di tutti i corsi definiscono:
   4.1. obiettivi e contenuti;[85] (A)
   4.2. criteri e procedimenti di valutazione e qualificazione; (A)
   4.3. compiti e attività che si prevede di effettuare; (B)
   4.4. materiali e risorse previsti per l'uso durante il loro svolgimento. (B)
5. Gli studenti ricevono una versione ridotta[86] del programma del corso a cui partecipano, che è coerente con le informazioni ricevute durante il processo di iscrizione. (B)

Criterio 2.1.3. Attività accademica

1. Si pianificano le lezioni[87] sulla base dei programmi del corso e dei bisogni generali degli studenti del centro. (A)
2. Si pianifica la valutazione[88] dello studente e si prendono decisioni sugli strumenti di valutazione da utilizzare nei corsi. (A)
3. Si pianifica il monitoraggio e l'orientamento dell'apprendimento e del lavoro personale[89] che lo studente svolge all'esterno e all'interno della classe. (A)
4. Si pianificano i progetti accademici che il centro vuole affrontare per migliorare l'attività di insegnamento-apprendimento. (B)

77 Il *QCER* e il *PCIC*, tra gli altri. L'organizzazione del piano di studio risponde ai tre profili dello studente (agente sociale, apprendente autonomo e parlante interculturale) inclusi nel *PCIC*. I centri accreditati si impegnano, per il contratto di accreditamento, a stabilire l'equivalenza tra il suo *Piano didattico* e il *PCIC*.
78 Manuali e risorse per l'insegnamento del centro o di sostegno all'apprendimento (biblioteca, sala di apprendimento, ecc.).
79 Servizi relativi alla certificazione esterna, attività culturali, sportive e sociali, servizi vincolati a soggiorni linguistici (per esempio, alloggio, trasferimento, ecc.). Nel caso di servizi non accademici, il *Piano didattico* include informazioni sul loro contributo all'apprendimento dello studente.
80 Sia per i corsi generali che per quelli specifici, nel caso in cui siano offerti dal centro.
81 Nei casi in cui il centro organizza programmi per altre istituzioni di carattere accademico, il centro si accorda sul programma di apprendimento, la metodologia, i procedimenti di valutazione dello studente, l'orario, i docenti che insegnano nel programma, il numero di studenti per classe e il costo del corso.
82 Espresso in numero di ore di lezione e numero di settimane di durata del corso. Nel caso in cui l'ora di lezione abbia una durata diversa da 60 minuti, questo deve essere definito e reso esplicito.
83 Mediante questionari, autovalutazione, colloqui personali, ecc. al principio del corso.
84 Nei casi in cui il centro organizza programmi per altre istituzioni di carattere accademico, si assicura di disporre di una relazione dettagliata dei bisogni del gruppo prima dell'inizio del corso e delle richieste delle istituzioni, specialmente se c'è un accordo per ottenere crediti o benefit stabiliti per gli studi che si effettuano nel centro.
85 Obiettivi delle diverse attività comunicative della lingua (espressione orale e scritta, comprensione orale e scritta, interazione orale e scritta, e mediazione orale e scritta) e contenuti dei diversi componenti (pragmatico-discorsivo, grammaticale, lessico-semantico, culturale e di apprendimento), organizzati e sequenziati in funzione di criteri pedagogici, in moduli o unità di apprendimento, sessioni di lezioni, ecc.
86 Nonostante sia una versione ridotta, include obiettivi, contenuti, contenuti di apprendimento, materiale didattico, criteri e strumenti di valutazione e qualificazione e suggerimenti per il materiale per il lavoro indipendente dello studente.
87 Esistono pianificazioni e/o procedimenti per facilitare la pianificazione delle lezioni da parte dei docenti: archivio di lezioni pianificate, criteri per pianificare le lezioni, sistemi per condividere le pianificazioni tra i docenti o per pianificare insieme, schemi di lezioni, ecc.
88 Si pianificano vari tipi di valutazione dello studente (valutazione per l'assegnazione ai corsi, valutazione diagnostica, valutazione per l'apprendimento, valutazione dell'apprendimento), così come i momenti e i tempi per realizzarla, gli strumenti utilizzati in ciascun caso, le persone che intervengono, ecc.
89 Il centro dispone di un archivio di linee guida o documenti di riferimento specifici per questo lavoro e ha stabilito spazi, e procedure per l'orientamento e il monitoraggio del lavoro personale dello studente: compiti per casa, attività di rinforzo e ampliamento, tutoraggio, ecc.

SEZIONE 2.2. Corsi e lezioni

Criterio 2.2.1. Pianificazione delle lezioni

1. Il centro dispone di strumenti o spazi perché i docenti possano condividere pianificazioni di lezioni e materiali, fra loro, o con il coordinatore accademico del centro.[90] (A)
2. Il centro mette a disposizione dei docenti pianificazioni di lezione, cartacee o digitali, come aiuto al momento della preparazione delle lezioni o per eventuali sostituzioni, anche come modo per garantire uno svolgimento più o meno omogeneo dei corsi.[91] (A)
3. Le pianificazioni delle lezioni di cui dispone il centro:
   3.1. sono coerenti con i presupposti metodologici che sostiene il suo progetto di ELE:[92] (A)
   3.2. includono obiettivi coerenti[93] con il programma del corso; (A)
   3.3. includono contenuti rilevanti[94] per l'apprendimento; (A)
   3.4. menzionano compiti e attività che si effettuano durante la sessione; (B)
   3.5. includono riferimenti ai tempi[95] per ciascuna delle parti previste nella sequenza didattica; (B)
   3.6. si riferiscono a mezzi, risorse, dinamiche e divisioni in gruppi che si utilizzano nei compiti e nelle attività; (B)
   3.7. includono compiti per casa. (B)

Criterio 2.2.2. Gestione della classe

1. Si genera un ambiente di apprendimento che promuove l'assistenza, l'interesse e la partecipazione di tutti gli studenti. (A)
2. Si genera un ambiente di apprendimento sicuro[96] in cui l'errore si affronta con una visione pedagogica e costruttiva. (A)
3. Si utilizzano diverse dinamiche e divisioni in gruppi, per mantenere l'attenzione e la motivazione, promuovere la cooperazione[97] e generare apprendimento. (A)
4. Il discorso del docente in classe è fondamentalmente orientato a far sì che gli studenti siano i protagonisti dell'interazione all'interno della sessione.[98] (A)
5. La gestione del tempo della sessione si bilancia in modo equilibrato tra la pianificazione precedente alla lezione in classe e i bisogni degli studenti.[99] (B)
6. Si utilizzano in modo efficace varie tecniche e strumenti pedagogici.[100] (B)
7. Si presta attenzione ai bisogni degli studenti[101] e alle opportunità di apprendimento, e nel caso di ingresso di studenti a corsi già in svolgimento, il centro dispone di adattamento personalizzato del piano di studio.[102] (B)

Criterio 2.2.3. Sviluppo delle competenze della lingua

1. Si propongono compiti adeguati a raggiungere obiettivi[103] del livello di competenza linguistica su cui si sta lavorando. (A)
2. I compiti e le attività proposte per lo sviluppo delle competenze linguistiche sono adeguati:
   2.1. richiedono l'uso dello spagnolo in maniera contestualizzata; (A)
   2.2. si concentrano sugli studenti perché comprendano o producano testi[104] orali o scritti; (A)
   2.3. contengono esempi di lingua adeguata al livello;[105] (A)
   2.4. lavoro su contenuti pragmatico-discorsivi, grammaticali e lessicali-semantici; (A)

90 Il centro ha stabilito un procedimento per condividere la pianificazione delle lezioni e del materiale, sia mediante riunioni per il coordinamento dei corsi, sia mediante un genere di registro o archivio di pianificazione di lezioni e materiali, in aggiunta a qualsiasi altro procedimento.
91 La pianificazione della lezione si intende sempre come uno strumento flessibile che deve essere adattato al gruppo e al contesto, ovvero come un punto de partenza per facilitare la preparazione delle lezioni. Queste pianificazioni delle lezioni possono venire elaborate in maniera del tutto autonoma, fornite dai propri manuali (libri del docente) o essere adattamenti di questi.
92 I presupposti metodologici adottati dal centro posso essere contenuti, oltre che nel *Piano didattico*, nel *Manuale dello studente*, in documenti interni di pianificazione accademica (per esempio, *Manuale di procedura accademica*), nei programmi di corsi, ecc.
93 Obiettivi coerenti con quelli inclusi nel *PCIC*.
94 Contenuti coerenti con quelli inclusi nel *PCIC*.
95 La pianificazione della lezione presenta in modo chiaro i tempi e le varie parti da cui è costituita: inizio, parte centrale, chiusura, transizioni, ecc.
96 Per esempio, si prende in esame l'immagine sociale dello studente, e la componente affettiva, con attenzione alle emozioni che possono creare blocchi o rallentare l'apprendimento.
97 Incoraggiando, per esempio, attività che garantiscono la partecipazione di tutti gli studenti senza eccezioni e che richiedano l'attivazione di abilità di interdipendenza positiva (per esempio, assegnando ruoli diversi alle persone del gruppo e promuovendo l'ascolto attivo, la negoziazione, la condivisione di risorse, l'espressione di emozioni, ecc.).
98 Durante la sessione, è maggiore il tempo in cui parlano gli studenti di quello dell'insegnante.
99 La sessione si svolge in modo fluido. Si completano gli obiettivi e si lavora sui contenuti indicati nella pianificazione della lezione; si rispetta la sequenza didattica prevista nella pianificazione: inizio, transizioni, la parte centrale, la chiusura, ecc.
100 Strumenti pedagogici quali: lavagna, materiale didattico, risorse; tecnica per la modulazione della voce, per incoraggiare la partecipazione, per affrontare gli errori, ecc.
101 Il docente decide se deve rispondere alle domande degli studenti al momento, nella sessione successiva, in un tutoraggio, ecc. I dubbi possono riferirsi a un aspetto trattato durante la sessione, a contenuti non previsti in tale sessione o corso, ecc.
102 A tale scopo, il centro può pianificare la realizzazione di compiti a casa.
103 Si consiglia di formulare gli obiettivi di apprendimento in termini positivi e di comportamento osservabile. Inoltre, è auspicabile che nella formulazione si specifichino le condizioni e le limitazioni esterne che influenzano il rendimento dello studente, così come il livello che si spera venga raggiunto. Come esemplificazione, si veda questo esempio di obiettivo: "Comprendere testi (comportamento osservabile) brevi e semplici (livello di risultato auspicabile) pronunciati lentamente e chiaramente (condizioni e limitazioni esterne)".
104 In accordo al genere di discorso e livello a cui corrisponde. Per esempio, nel livello A2, conversazioni in presenza, facili e di routine, su attività quotidiane, tempo libero, lavoro, gusti e interessi.
105 Testi ed esempi reali di lingua o, in assenza di questi, verosimili, che implicano un livello di difficoltà leggermente superiore al livello di competenza generale degli studenti.

2.5. include esempi di lingua di diverse varietà di spagnolo; (B)
2.6. sono orientati verso il trasferimento di quanto appreso a situazioni reali di comunicazione. (B)

3. A lezione si propongono attività perché gli studenti riflettano sugli aspetti della lingua utilizzati e facciano un uso cosciente, contestualizzato e strategico dei procedimenti di apprendimento applicati.[106] (B)

Criterio 2.2.4. Sviluppo della competenza interculturale

1. Si propongono compiti per lo sviluppo della competenza interculturale. (A)
2. I compiti e le attività proposte per lo sviluppo della competenza interculturale sono adeguati:
   2.1. lavorano in maniera esplicita sulla componente interculturale; (A)
   2.2. aiutano a prendere coscienza riguardo alla propria identità culturale e a identificare similitudini e differenze con la cultura di arrivo; (A)
   2.3. facilitano la familiarizzazione con riferimenti culturali e comportamenti socioculturali della cultura di arrivo. (A)
   2.4. contribuiscono allo sviluppo di un ampio spettro di abilità e attitudini interculturali;[107] (B)
   2.5. sono orientati verso il trasferimento di quanto appreso a situazioni di comunicazione e/o di mediazione interculturale. (B)
3. Si promuove la conoscenza reciproca delle diverse culture[108] rappresentate nel gruppo e si lavora per risolvere situazioni di fraintendimenti o conflitti interculturali. (A)
4. Si propongono attività perché gli studenti facciano un uso cosciente e contestualizzato di strategie e procedimenti che permettono la partecipazione attiva in situazioni di comunicazione e/o mediazione interculturale.[109] (B)

Criterio 2.2.5. Coinvolgimento degli studenti nella gestione del proprio apprendimento

1. Si propongono compiti per lo sviluppo dell'autonomia degli studenti come apprendenti. (A)
2. Si promuove il riconoscimento di vari modi e forme personali di avvicinarsi all'apprendimento. (A)
3. Si incoraggiano gli studenti a utilizzare efficacemente le risorse, i mezzi e le opportunità che hanno a disposizione per imparare e usare lo spagnolo sia in classe che nel centro, e nell'ambiente. (A)
4. I compiti e le attività proposte per promuovere l'autonomia dello studente sono adeguati:
   4.1. lavorano in modo esplicito sui procedimenti di apprendimento; (A)
   4.2. facilitano il prendere coscienza e l'autoregolazione di aspetti che incidono sull'apprendimento;[110] (B)
   4.3. contribuiscono allo sviluppo di strategie e abilità che ottimizzano il processo di apprendimento; (B)
   4.4. permettono il trasferimento di quanto appreso a nuove situazioni di apprendimento. (B)

SEZIONE 2.3. Valutazione degli studenti

Criterio 2.3.1. Valutazione per l'assegnazione ai corsi

1. Il centro dispone di test coerenti con il proprio curriculum e il suo *Piano didattico* per assegnare gli studenti al corso più adatto al loro livello di spagnolo e ai loro bisogni di apprendimento. (A)
2. I test per l'assegnamento ai corsi si effettuano prima dell'inizio del corso e al di fuori delle ore di lezione del corso sottoscritto dagli studenti. (A)
3. Il centro dispone di un procedimento[111] per raccogliere informazioni dei bisogni e delle aspettative di apprendimento degli studenti prima dell'inizio dei corsi. (A)
4. Il centro dispone di un test online perché lo studente, prima di iscriversi, possa identificare il suo punto di partenza rispetto al piano di studi del centro. (B)

Criterio 2.3.2. Valutazione per l'apprendimento

106 Attività per identificare gli aspetti linguistici rilevanti richiesti per la realizzazione del compito, formulare, inferire e verificare regole del funzionamento della lingua, identificare errori e correggerli; valutare il proprio elaborato, stabilire criteri per valutare i propri risultati o quelli dei propri compagni, riflettere sui procedimenti e i passi effettuati al momento di effettuare il compito, ecc.

107 È possibile fare riferimento all'inventario di *Abilità e Attitudini Interculturali* del *PCIC*.

108 Nel caso siano presenti. Si considera anche il docente come membro del gruppo. Si considera anche che possano coesistere diverse identità in uno stesso ambiente culturale.

109 Attività per identificare gli aspetti culturali (attitudini e abilità interculturali, conoscenza dichiarativa di carattere culturale, ecc.) che si richiede nella realizzazione del compito, identificare errori per mancanza di adeguamento culturale e correggerli; valutare la propria attuazione in situazioni di comunicazione e mediazione interculturale, riflettere sullo sviluppo della propria competenza interculturale mediante diari di apprendimento, biografie interculturali, compiti di osservazione, analisi, introspezione e riflessione sulla propria identità culturale e quella degli altri.

110 Determinazione e raggiungimento di scopi e obiettivi, vincolati al programma del corso, conoscenza del processo di apprendimento, convinzioni, aspetti affettivi implicati nell'apprendimento, strategie e cooperazione di gruppo. Le fasi dello sviluppo del profilo dello studente come apprendente autonomo sono incluse nel *PCIC* e sono avviamento, approfondimento e consolidamento.

111 Il centro deve raccogliere informazioni sull'età dello studente, su L1, la provenienza culturale, il livello di studio completato, il percorso accademico e/o professionale dello studente, la precedente esperienza come apprendente di ELE, così come informazioni su altre competenze che possono incidere sul suo apprendimento. Deve inoltre raccogliere informazioni sulle ragioni principali del suo studio di spagnolo e il contesto specifico in cui deve usarlo, così come le sue preferenze di apprendimento (metodologia, partecipazione dello studente al programma, ecc.), abilità che vuole perfezionare e livello di competenza che vuole raggiungere in queste. Tale questionario di raccolta di informazioni viene compilato dallo studente in spagnolo o in altra lingua, se il suo livello di spagnolo è A1/A2. Il questionario dei bisogni di apprendimento è firmato dallo studente o, in caso di gruppi già formati, dall'entità o dal tutore che lo rappresenta.

1. La valutazione per l'apprendimento che promuove il centro è coerente con i presupposti metodologici inclusi nel suo Piano didattico. (A)
2. Durante tutto il corso si lavora utilizzando mezzi e strumenti[112] che permettono di raccogliere informazioni sul progresso di apprendimento dello studente. (A)
3. Durante tutto il corso, e a scadenza periodica, i docenti registrano informazioni sulla modalità di apprendimento di ciascuno studente.[113] (A)
4. Durante tutto il corso, gli studenti sono incoraggiati a valutare il proprio progresso[114] e a impegnarsi sui propri obiettivi di apprendimento. (B)
5. Durante tutto il corso, e a scadenza periodica,[115] si offre in forma scritta un feedback costruttivo[116] per gli studenti, in cui si riconoscono i risultati e si orientano verso possibili passi per il loro apprendimento. (B)

Criterio 2.3.3. Valutazione dell'apprendimento

1. I test di valutazione misurano il conseguimento degli obiettivi stabiliti nel programma del corso riguardo alle varie attività comunicative della lingua e alle diverse competenze.[117] (A)
2. I test di valutazione sono strutturati in accordo con le attività e la metodologia affrontate in classe. (A)
3. I test di valutazione del centro sono strutturati perché lo studente possa dare il meglio di sé. (A)
4. Il centro comunica, con largo anticipo, i procedimenti[118] e i criteri di cui si terrà conto per valutare l'apprendimento realizzato nei corsi e stabilisce modalità per la revisione dei punteggi. (A)
5. I test e i criteri di valutazione utilizzati fanno riferimento a convenzioni internazionalmente riconosciute.[119] (B)
6. Il centro organizza sessioni di standardizzazione per promuovere, fra le persone del team dei docenti, l'adozione di criteri comuni al momento di assegnare i punteggi. (B)

Criterio 2.3.4. Promozione della valutazione certificativa ufficiale

1. Nei corsi si valorizza la valutazione certificativa e gli studenti sono incoraggiati a certificare il proprio livello di competenza linguistica dello spagnolo mediante diplomi ufficiali.[120] (A)
2. Durante i corsi, viene dedicato uno spazio per familiarizzare gli studenti con il formato dei test ufficiali certificativi dello spagnolo. (A)
3. Durante i corsi, vengono dedicate delle sessioni affinché gli studenti possano provare tecniche e strategie per migliorare i propri risultati nei test certificativi. (B)

SEZIONE 2.4. Orientamento e monitoraggio dello studente

Criterio 2.4.1. Orientamento nell'apprendimento

1. Il centro fornisce, in parallelo ai corsi, varie modalità di orientamento e di generazione di opportunità di apprendimento per gli studenti. Nei programmi del centro vengono offerti:
   1.1. sessioni di benvenuto e accoglienza;[121] (A)
   1.2. tutoraggi individuali o di gruppo;[122] (A)
   1.3. tutoraggi o supervisione fra studenti; (A)
   1.4. tandem o interscambi linguistici; (A)
2. Il centro dispone di un *Piano di tutoraggio*[123] e lo svolge nei tempi e gli spazi stabiliti. (B)
3. Il centro offre laboratori complementari ai corsi per l'ottimizzazione e il monitoraggio dell'apprendimento e/o mette a disposizione dello studente strumenti complementari digitali per il lavoro autonomo degli studenti. [124] (B)

---

112 Per esempio, all'inizio del corso si può partire da una valutazione iniziale mediante questionari, test specifici, colloqui individuali o di gruppo, ecc. Durante il corso si possono utilizzare questi e altri strumenti di valutazione: analisi di produzione orale e scritta, portfolio, sondaggi, diari dello studente, ecc.
113 Check-list, diario di classe del docente, ecc.
114 Per esempio, tenendo un registro di feedback della formazione ricevuta durante le lezioni, dei risultati dei compiti, del lavoro in classe, ecc.
115 Se il corso ha una durata di più di quattro settimane, gli studenti ricevono questo feedback almeno una volta al mese.
116 Questo feedback si riceve, per esempio, mediante il completamento del corso o con relazioni sul progresso dello studente.
117 Se il *Piano didattico* del centro e i corsi includono obiettivi in relazione ai vari profili dell'apprendente di ELE presenti nel *PCIC* (agente sociale, parlante interculturale e apprendente autonomo), nei test di valutazione dei corsi occorre prestare attenzione alla valutazione degli obiettivi associati a questi tre profili.
118 Nel caso di riconoscimento dei crediti o di benefit esterni da parte di istituzioni nazionali o internazionali che abbiano firmato un accordo con il centro, questo comunica anche le informazioni relative alle ore di corso necessarie per lo studente, la possibile realizzazione di lavoro extra, le scadenze da rispettare o la documentazione da completare, ecc.
119 *MCER, PCIC, ALTE, ACTFL*, ecc. Nel progetto di questi test, il team tiene in conto i criteri di validità e di affidabilità.
120 *Diploma di Spagnolo come Lingua Straniera* (DELE), *Servizio Internazionale di Valutazione di Lingua Spagnola* (ELE), *Certificato di Lingua e Uso* (CELU), ecc.
121 In queste sessioni si offrono informazioni sul funzionamento del centro e gli obiettivi dei programmi, così come informazioni turistico-culturali sull'ambiente e sulle possibilità che questo offre per rinforzare l'esposizione e l'uso dello spagnolo e sulle pubblicazioni della stampa nazionale che possono interessare gli studenti.
122 Destinati alla revisione dei lavori e dei test per la valutazione, al monitoraggio dell'apprendimento, ecc.
123 Il *Piano di tutoraggio* si riferisce a tutte quelle azioni che il centro attua per monitorare l'apprendimento dello studente e l'orientamento professionale, sociale e personale dello studente.
124 In questi laboratori lo studente è orientato a decidere circa quali attività e compiti può svolgere in modo indipendente per ottimizzare il proprio apprendimento, si riflette sulla modalità di apprendimento, e si usa una lingua straniera; si aiuta a definire e ad effettuare un progetto individuale di apprendimento. In questi laboratori si lavora specificatamente sugli obiettivi in relazione con il profilo dello studente come apprendente autonomo. Questi laboratori possono formare parte dell'offerta di servizi complementari. Le attività

Criterio 2.4.2. Orientamento nel percorso formativo e professionale

1. Si orienta lo studente perché, in funzione dei suoi bisogni di apprendimento, tracci il percorso formativo[125] che può seguire nel centro. (A)
2. Il centro orienta gli studenti che vogliono accedere a studi ufficiali in spagnolo.[126] (A)
3. Il centro orienta lo studente riguardo a programmi di studi superiori o ad altri studi in spagnolo in cui può continuare il proprio apprendimento e ne facilita la gestione. (A)
4. Il centro orienta gli studenti che vogliono accedere a posizioni lavorative nelle imprese[127] e dispone di accordi con organizzazioni per offrire questo servizio formativo allo studente. (B)
5. Terminata la permanenza nel centro, allo studente viene offerta la possibilità di continuare il proprio apprendimento tramite modalità formative a distanza.[128] (B)

Criterio 2.4.3. Orientamento personale e sociale

1. Per mezzo di attività specifiche, si incoraggia lo studente fin dal suo arrivo al centro, a sentirsi parte della propria comunità di apprendimento e a interagire con i membri di tale comunità.[129] (A)
2. Il centro si assicura che prima dell'inizio delle lezioni, gli studenti ricevano informazioni su possibili aspetti culturali con cui può venire in contatto nel nuovo contesto di apprendimento, al fine di prevenire situazioni di stress culturale.[130] (A)
3. Il centro assiste e orienta gli studenti nella gestione di fattori psicoaffettivi[131] che possano incidere sul proprio apprendimento, e li fornisce di specifico aiuto e/o consulenza in situazioni che richiedano supporto emotivo. (B)

SEZIONE 2.5. Coordinamento dell'attività accademica

Criterio 2.5.1. Attività accademica e servizi per lo studente

1. La persona incaricata del coordinamento accademico supervisiona l'apertura dei corsi, la definizione degli orari, la creazione di gruppi,[132] l'assegnazione di aule e di docenti.[133] (A)
2. La persona incaricata del coordinamento accademico sostiene i docenti nell'elaborazione della pianificazione delle lezioni e controlla che siano coerenti con i programmi dei corsi del centro. (A)
3. La persona incaricata del coordinamento accademico controlla che i materiali[134] utilizzati nelle sessioni di lezione siano coerenti con il Piano didattico del centro e, insieme ai docenti, approva i criteri per quelli creati dai docenti. (A)
4. La persona incaricata del coordinamento accademico organizza riunioni con il team dei docenti in cui si affrontano aspetti relativi al processo di insegnamento-apprendimento.[135] (A)
5. La persona responsabile del coordinamento accademico divulga nel team dei docenti le novità editoriali e studi e ricerche realizzate nell'ambito di ELE utili al progetto del centro. (B)
6. La persona incaricata del coordinamento accademico coordina e controlla le attività del centro per l'orientamento, il monitoraggio dell'apprendimento degli studenti e per la valutazione. (B)

Criterio 2.5.2. Coordinamento del team dei docenti

1. La persona responsabile del coordinamento accademico riconosce il lavoro delle persone del team dei docenti, le motiva e genera un ambiente di lavoro piacevole.[136] (A)

---

complementari ai servizi di insegnamento-apprendimento sono incluse nel quadro di riferimento del SACIC nella sezione 3.2. Questi laboratori possono essere virtuali e realizzarsi su piattaforme digitali educative.

125 Lo studente traccia il proprio percorso formativo nel centro selezionando vari servizi, per esempio, corsi generali di spagnolo, corsi specifici, attività culturali, sportive e sociali, laboratori e tutoraggi, ecc.

126 L'orientamento sul valore della certificazione ufficiale linguistica in spagnolo è incluso nella sezione 2.3. del SACIC.

127 Pagate o no.

128 Mediante sessioni di tutoraggio virtuale, piattaforme di apprendimento, *webinar*, ecc.

129 Mediante sessioni di benvenuto, designazione di compagni che aiutano nell'accoglienza di nuovi studenti, ecc. Nelle sessioni di tutoraggio fra pari, in cui gli studenti dello stesso livello di competenza linguistica lavorano o rispondono a domande fra loro, mediante la figura del "compagno-tutor", in cui lo studente con maggiore esperienza si occupa di mostrare all'altro il funzionamento del centro, della città; mediante interscambi linguistici organizzati nel centro; ecc.

130 Nella convivenza con la famiglia o nell'interazione sociale (differenze negli orari, nei pasti, grado di intimità, ecc.). Queste informazioni possono venire incluse nel *Manuale dello studente* del centro e presenta sempre il trattamento di tali aspetti in una prospettiva di integrazione.

131 Per esempio, lo stress, l'ansia, la protezione dell'identità, la paura di sbagliare, la tolleranza all'ambiguità, ecc. Possono rivelarsi emozioni limitanti (motivazione e euforia iniziale dovuta all'arrivo in un paese nuovo, la delusione generata dalle prime reazioni a uno shock culturale, lo stress di dover affrontare situazioni di apprendimento per cui non ci si sente adeguati, ansia di perdere la propria immagine sociale davanti al gruppo, ecc.) oppure potenziatori (eccitazione o entusiasmo per l'arrivo in una nuova cultura che piace; sorpresa per come la cultura spagnola affronta certi aspetti gestiti in modo diverso nella cultura di origine; soddisfazione quando si inizia a capire i parlanti della cultura ospite; ecc.).

132 Supervisiona e approva lo sviluppo dei test di livello, i cambi di livello prodotti, di gruppo, di orario, ecc.

133 Si incarica anche di assegnare docenti ai gruppi quando sussistono situazioni di assenza di docenti. Presta attenzione a che le lezioni sottoscritte dagli studenti vengano effettuate, e che, nonostante le assenze di un docente, si mantenga la qualità dei processi di insegnamento e la coerenza con il programma del corso previsto.

134 Manuali di ELE, grammatiche, materiale audiovisivo, ecc.

135 In queste riunioni si affrontano aspetti accademici riferiti allo svolgimento dei corsi, gli adattamenti dei programmi, i bisogni specifici di apprendimento degli studenti, la loro partecipazione alle lezioni, i risultati dell'apprendimento, ecc.

136 Favorendo l'ascolto, l'adattabilità e il consenso.

2. La persona incaricata del coordinamento accademico ha un ruolo di leadership nel lavoro di gruppo del team dei docenti e promuove la partecipazione e l'assegnazione di alcune responsabilità accademiche a docenti del centro. (A)
3. La persona responsabile del coordinamento accademico progetta e dà vita, con le persone del team dei docenti e del team dirigenziale, a progetti di formazione continua collettivi e individuali. (A)
4. La persona responsabile del coordinamento accademico incoraggia lo sviluppo professionale delle persone del team dei docenti.[137] (B)
5. La persona responsabile del coordinamento accademico ha stabilito degli spazi per la ricerca individuale o di gruppo e lo sviluppo della pratica di riflessione nel centro.[138] (B)

Criterio 2.5.3. Sviluppo del progetto del centro

1. La persona incaricata del coordinamento accademico progetta l'offerta di corsi[139] e il calendario previsto per il suo svolgimento. (A)
2. La persona incaricata del coordinamento accademico partecipa al coordinamento dei servizi complementari[140] relazionati con il processo di apprendimento. (A)
3. La persona responsabile del coordinamento accademico collabora con il team dirigenziale a compiti relativi alle varie aree.[141] (A)
4. La persona responsabile del coordinamento accademico, in collaborazione con le altre aree, si incarica di fare proposte per il miglioramento di infrastrutture e risorse necessarie allo svolgimento dell'attività accademica del centro. (A)
5. La persona responsabile del coordinamento accademico, in collaborazione con il team dei docenti e con altre aree, attua progetti dell'organizzazione rivolti al miglioramento del *Piano didattico* del centro,[142] al miglioramento dei servizi accademici offerti, e alla soddisfazione dei suoi utenti. (B)
6. La persona responsabile del coordinamento accademico, in collaborazione con altre aree, partecipa a studi di analisi dell'ambiente e del mercato, per lo sviluppo o l'aggiornamento di nuovi corsi e servizi del centro. (B)

SEZIONE 3. Servizi complementari all'insegnamento

Criterio 3.1. Servizio di certificazione esterna

1. Il centro offre, in modo complementare al programma dei corsi, informazioni[143] su esami ufficiali di spagnolo. (A)
2. Il centro offre, in modo complementare al programma dei corsi, consulenza e sostegno agli studenti per l'iscrizione a esami ufficiali di spagnolo. (A)
3. Il centro organizza sessioni informative per utenti interni ed esterni con l'obiettivo di promuovere nel suo ambiente il valore della certificazione ufficiale di competenza linguistica in spagnolo. (A)
4. Il centro gestisce convocazioni di esami ufficiali di spagnolo. (B)

Criterio 3.2. Servizio di attività culturali, sportive e sociali

1. L'offerta di attività culturali, sportive e sociali, è disponibile durante tutto l'anno accademico. (A)
2. L'offerta di attività culturali, sportive e sociali, è differenziata e risponde agli interessi dei vari profili degli utenti del centro. (A)
3. L'offerta di attività culturali, sportive e sociali, è stata elaborata in collaborazione con il team dei docenti del centro, è orientata a facilitare opportunità ulteriori di apprendimento, ed è attuata da persone specializzate.[144] (A)
4. Il centro dispone di materiali didattici per l'uso pedagogico delle attività culturali, sportive e sociali. (B)

---

137 Li incoraggia ad affrontare nuove sfide all'interno del team lavorativo o della comunità di ELE, a presentare i propri lavori in forum specializzati, a continuare la propria formazione, a partecipare a progetti di ricerca, ecc.

138 Laboratori, gruppi di dibattiti su temi che interessano il team dei docenti, creazione di forum, programmi di osservazione delle lezioni, di elaborazione di portfolio del docente, ecc.

139 Progetta i corsi con il consenso degli altri responsabili del centro.

140 Servizio di certificazione, servizio di attività culturali, sportive e sociali, servizio di biblioteca e di sostegno all'apprendimento, ecc.

141 Per esempio, collabora alla definizione degli obiettivi accademici del centro tenendo conto della missione e della visione del centro, e alla pianificazione della strategia annuale, alla raccolta di informazioni per gli sponsor pubblicitari, all'emissione di certificati di frequentazione basati sui registri delle presenze che i docenti consegnano al coordinatore, all'emissione di certificati di completamento dei corsi basati sui registri elaborati al termine di ogni corso, ecc.

142 Nel caso del *Piano didattico*, dei materiali e delle risorse pedagogiche utilizzati dai docenti, questa revisione, e aggiornamento se è necessario, va effettuata almeno una volta all'anno.

143 In manifesti affissi nel centro, nelle lezioni o i tutoraggi, nel *Manuale dello studente*, durante gli orientamenti generali dell'inizio del corso, nella pubblicità (depliant o pagina web), ecc.

144 Queste persone hanno almeno 18 anni, un livello di spagnolo superiore al C1 e abilità sociali e interculturali che facilitano l'interazione con i partecipanti alle attività e alle loro supervisioni. Sono state selezionate dal centro, che dispone di documentazione ricavata dai colloqui per le selezioni (fino a un anno dopo il loro servizio). Conoscono in profondità l'offerta del centro e dello scopo dei programmi di lingua, hanno ricevuto informazioni e formazione sufficiente circa l'obiettivo del programma di attività culturali, sportive e sociali, e dispongono di procedimenti e materiali per il loro svolgimento, conoscono le norme e le responsabilità (proprie, dei partecipanti, e del centro) e dispongono dell'elenco di studenti che partecipano alle attività che supervisionano. Nel caso di minorenni, il centro dispone di una persona per ogni 15 partecipanti.

Criterio 3.3. Servizio di biblioteca e di supporto continuo all'apprendimento

1. Il centro offre ai suoi studenti il servizio di biblioteca e/o di supporto all'apprendimento in orari complementari[145] a quelli dei corsi. (A)
2. Il servizio di biblioteca include il prestito di libri, materiale audiovisivo, ecc. (A)
3. Il centro fornisce un servizio di supporto all'apprendimento e di orientamento allo studente.[146] (A)
4. Nella sala dove si effettua il servizio di biblioteca e/o di supporto all'apprendimento, il centro dispone di persone che consigliano lo studente in base al catalogo della biblioteca e/o su come ottimizzare il proprio apprendimento. (B)

Criterio 3.4. Servizi di supporto, consulenza e gestione della documentazione

1. Il centro offre servizi complementari che facilitano l'esperienza dello studente nel centro. Questi servizi complementari offrono:
   1.1. documentazione come studente;[147] (A)
   1.2. trasferimento al centro o a luoghi di interesse;[148] (A)
   1.3. supporto e guida nelle procedure richieste per il proprio soggiorno e/o trasferimento al centro;[149] (A)
   1.4. orientamento e procedure per altri studi. (B)

Criterio 3.5. Servizi di alloggio

1. Il centro dispone di alloggi in cui le camere sono adatte al benessere del partecipante. Dispongono di:
   1.1. spazio sufficiente;[150] (A)
   1.2. illuminazione per poter leggere comodamente; (A)
   1.3. mobilio adeguato;[151] (A)
   1.4. porte e finestre che si possano aprire e chiudere; (A)
   1.5. sistema di regolazione della temperatura.[152] (A)
   1.6. cassaforte o altri sistemi di sicurezza. (B)
2. Il centro dispone di alloggi i cui bagni sono adatti al benessere del partecipante. Dispongono di:
   4.1. gabinetto, lavabo, doccia o vasca con acqua calda e fredda; (A)
   4.2. sistema di regolazione della temperatura. (B)
3. Il centro dispone di alloggi i cui mobili sono adatti al benessere del partecipante. Dispongono di:
   3.1. sedia e tavolo per ogni studente con luce sufficiente per studiare; (A)
   3.2. connessione wireless per dispositivi elettronici (wifi). (A)
4. Il centro effettua visite[153] negli alloggi per garantire che siano conformi alle condizioni richieste. (B)
5. Il centro dispone di alloggi che garantiscono il cambio settimanale di lenzuola e asciugamani e la possibilità di lavare i vestiti.[154] (B)
6. Il centro sottoscrive con i fornitori e con gli studenti, un documento di obblighi e responsabilità nella prestazione e nell'uso del servizio di alloggio.[155] (B)
7. Il centro si impegna a cambiare alloggio agli studenti non soddisfatti entro un periodo massimo di 24 ore. (B)

Criterio 3.6. Servizio di alloggio in famiglia

145 Ovvero, che siano disponibili in orari alternativi a quelli delle attività dei corsi, in modo che uno studente possa fruire di questi servizi al termine delle lezioni.
146 Questo servizio ha come scopo l'aiuto allo studente nella pianificazione dello studio, nell'identificare riferimenti bibliografici o opere della biblioteca che completino il suo apprendimento, nel cercare spazi in rete per interagire con altri parlanti di spagnolo, nel lavorare in modo indipendente su aspetti complessi, nel seguire un piano di apprendimento che gli venga proposto, nel valutare il piano di apprendimento, ecc. Questo servizio di supporto e orientamento all'apprendimento si attua in biblioteca o in altri spazi messi a disposizione dal centro a tale scopo. Perché si capisca che il centro dispone di questo servizio, le attività offerte di guida e supporto devono essere pianificate e comunicate agli studenti. Il servizio di tutoraggio non è inteso come servizio di supporto e guida all'apprendimento poiché ha altri obiettivi e scopi, ed è strettamente legato allo svolgimento delle lezioni e dei corsi.
147 Per esempio, carta dello studente, guida con informazioni utili per vivere l'ambiente del centro per la pratica e l'uso dello spagnolo, passaporto linguistico dello studente, ecc.
148 Nel caso in cui il centro non fornisca soggiorni linguistici, questa voce può considerarsi come "Non disponibile" e codificarsi così. Se il centro fornisce i soggiorni linguistici e lavora con minorenni, si assicura che gli studenti che viaggiano in gruppo siano accompagnati con un controllo adeguato fino al loro arrivo al centro (1 supervisore per ogni 15 studenti se il trasferimento è in autobus, treno o imbarcazione; e un supervisore per 25 studenti se il viaggio è in aereo). Per i soggiorni in loco, il centro ha concordato con chi fornisce gli alloggi, con i coordinatori o i supervisori del gruppo, l'assistenza nel trasferimento degli studenti dall'alloggio fino al centro (accompagnamento il primo giorno di corso, aiuto con gli orari dei mezzi di trasporto, ecc.).
149 Supporto nella gestione dei visti, apertura di conti bancari, gestione di abbonamenti ai mezzi pubblici, telefoni cellulari, assicurazioni mediche supplementari, ecc.
150 Le camere devono avere spazio e mobilio sufficiente ed essere occupate da un massimo di tre persone (dello stesso sesso e diversa L1). Le camere degli alloggi in famiglia devono stare nella casa di chi ospita. Lo studente deve aver accettato prima di formalizzare l'iscrizione, le condizioni per condividere la camera. In caso di minorenni, la differenza di età degli studenti che condividono la camera, non è maggiore di tre anni.
151 Un armadio, cassettone o simile dove poter riporre i vestiti, ecc.
152 Può riferirsi al riscaldamento, all'aria condizionata, in relazione alle condizioni climatiche.
153 Visite effettuate da persone del centro o personale esterno se subappalta il servizio. Queste visite vengono effettuate prima di inserire l'alloggio nel registro dei fornitori, e in seguito, ogni due anni, per verificare che si mantengano nelle condizioni di servizio concordate. La visita è imprescindibile nel caso di un trasferimento richiesto dallo studente e motivato dallo stato dell'alloggio.
154 Effettuato dal proprio studente o da terze persone. Nel caso di minorenni, il servizio di lavanderia deve essere gratuito.
155 Nel caso di alloggio di minorenni in famiglia, prima di sottoscrivere il contratto, il centro deve richiedere un certificato di precedenti penali e crimini sessuali e assicurarsi che i responsabili della famiglia si assumano, per la durata del soggiorno, le funzioni di responsabili per i minorenni che ospitano.

1. Il centro dispone di un registro con informazioni aggiornate[156] delle famiglie. Di ciascuna, include:
   1.1. numero di persone che vivono nella casa e rapporti di parentela fra loro(A)
   1.2. presenza di animali domestici (e razza, se possibile); (A)
   1.3. situazioni speciali[157] che possano compromettere il soggiorno dello studente; (A)
   1.4. nome, anno di nascita e occupazione di ogni membro della famiglia; (B)
2. Il centro si assicura[158] che gli alloggi in famiglia dispongano delle condizioni necessarie per garantire il benessere dei partecipanti. Ha concordato con le famiglie:
   2.1. un numero di telefono di contatto per la localizzazione urgente[159] dello studente; (A)
   2.2. cibo sano e coinvolgimento nella vita della famiglia[160] conforme alle condizioni concordate; (B)
   2.3. un massimo di tre studenti alloggiati;[161] (B)

Criterio 3.7. Servizio di alloggio in residence e appartamenti

1. Il centro si assicura che il servizio di alloggio in appartamento o residence fornisca:
   1.1. mobilio adeguato;[162] (A)
   1.2. strutture pulite alla consegna; (A)

(Descrittore 2 solo per centri con servizio di alloggio in appartamenti)

2. Il centro si accerta che il servizio di alloggio in appartamento fornisca le strutture e le condizioni necessarie per garantire il benessere dei partecipanti. Queste devono disporre di:
   2.1. spazio e bagni sufficienti per un massimo di otto persone;[163] (A)
   2.2. una cucina completa di elettrodomestici e utensili;[164] (A)
   2.3. una zona comune con mobilio adeguato;[165] (A)
   2.4. istruzioni scritte per l'uso degli elettrodomestici e di produzione di caldo, freddo e acqua calda, in varie lingue, e ben visibili; (B)
   2.5. biancheria[166] e utensili per la pulizia;[167] (B)

(Descrittore 3 solo per centri con servizio di alloggio in residence)

3. Il centro si assicura che il servizio di alloggio in residence fornisca le strutture e le condizioni necessarie per garantire il benessere dei partecipanti. Queste devono disporre di:
   3.1. almeno un bagno per ogni 15 persone; (A)
   3.2. un numero di telefono per localizzare i partecipanti;[168] (A)
   3.3. cibo conforme alle condizioni sottoscritte; (A)
   3.4. un frigorifero, un microonde, vasellame e utensili di cucina necessari;[169] (A)
   3.5. una cucina con elettrodomestici e utensili necessari che possono venire utilizzati dai partecipanti[170] (B)
   3.6. in caso di minorenni, accompagnamento di un supervisore;[171] (B)
   3.7. una zona di riposo; (B)
   3.8. un luogo sicuro per riporre le proprie cose; (B)

156 L'aggiornamento si realizza almeno una volta all'anno.
157 Esistenza di condizioni speciali di salute o necessità di assistenza medica o domiciliare, precedenti penali, ecc. di qualsiasi membro della famiglia. Abitudini della famiglia rispetto all'alimentazione e al tabacco. Nel caso di minorenni, i responsabili della famiglia sono al corrente che, durante la permanenza dello studente, devono agire come responsabili del minorenne, per esempio accompagnandolo al centro se così è stato concordato, assicurandosi che ritorni al domicilio agli orari stabiliti, controllando la sua salute e sicurezza, ecc.
158 Il centro si assicura che le condizioni concordate siano osservate mediante il controllo continuo e la raccolta di opinioni dello studente circa il servizio di alloggio fornito.
159 La famiglia si impegna inoltre a informare il centro urgentemente riguardo a qualsiasi problema di salute dello studente.
160 La famiglia si impegna a generare un clima di rispetto e di interazione linguistica e culturale con lo studente, a condividere con lui la vita familiare, includendo i pasti e la vita sociale e a utilizzare in sua presenza lo spagnolo come lingua di comunicazione. Si impegna anche perché in famiglia non vi siano persone o studenti alloggiati, che abbiano la sua stessa L1, a meno che lo studente non ne sia informato e lo accetti.
161 In nessun caso si possono avere più di tre studenti in una stessa camera, anche se stanno seguendo i corsi in centri diversi. Nel caso che la camera sia disponibile per tre studenti, deve disporre di spazio e mobilio sufficiente.
162 Sia in cucina che nella zona comune, in una camera da pranzo a parte, per esempio, c'è un tavolo per mangiare e una sedia per ogni partecipante.
163 Le camere degli appartamenti sono doppie, mai occupate da più di due persone.
164 Piatti, forchette, coltelli e cucchiai, bicchieri e tazze (almeno uno per ogni partecipante). Pentole, padelle, mestoli, tagliere per alimenti, cucchiai da cucina, apriscatole, apribottiglie, ecc.
165 Una tavola sufficientemente grande perché tutti gli studenti possano studiare allo stesso tempo, una sedia per ciascuno dei partecipanti alloggiati, un divano almeno a due posti, ecc.
166 Lenzuola, canovacci, asciugamani se così concordato con i fornitori, ecc.
167 Scopa, spazzolone, secchio, stracci, spugnette per lavare i piatti e secchio della spazzatura.
168 Per le emergenze, disponibile nelle 24 ore in caso di minorenni.
169 Piatti, bicchieri e posate.
170 Piatti, servizio di coltelli, cucchiai, forchette, bicchieri e tazze (almeno uno per ogni partecipante). Pentole, padelle, mestoli, tagliere per alimenti, cucchiai da cucina, apriscatole, apribottiglie, ecc.
171 Un supervisore per ogni 15 minorenni.

SEZIONE 4. Strutture e risorse del centro

Criterio 4.1. Abitabilità delle strutture

1. Le strutture del centro dispongono di una condizione soddisfacente di abitabilità. Dispongono di:
   1.1. spazi che permettano un'attenzione adeguata agli utenti; (A)
   1.2. illuminazione sufficiente per leggere senza difficoltà in tutti gli spazi del centro; (A)
   1.3. sistemi e mezzi che permettano la ventilazione,[172] la climatizzazione[173] e un adeguato grado di umidità nell'ambiente; (A)
   1.4. servizi di pulizia pianificati in linea con il volume di attività; (A)
   1.5. servizi di manutenzione[174] pianificati; (B)
   1.6. accessi e strutture adattate[175] per persone con bisogni speciali; (B)
   1.7. isolamento acustico nelle classi e negli spazi di apprendimento. (B)
2. Il centro organizza gli orari dei corsi e del resto delle attività e dei servizi in accordo con la capienza delle sue strutture per non superarla in nessun caso. (A)

Criterio 4.2. Sicurezza e salute

1. Le strutture del centro dispongono di condizioni di sicurezza soddisfacenti. Dispongono di:
   1.1. sistema di controllo di accesso delle persone alle strutture[176]; (A)
   1.2. spazi e risorse che permettono un'azione immediata nel caso di emergenza o evacuazione;[177] (A)
   1.3. copertura assicurativa[178] per le strutture, per la prestazione dei servizi, e per gli utenti; (A)
   1.4. ubicazione in una zona sicura e di facile localizzazione. (B)
2. Il centro ha attuato e comunicato ai propri utenti misure preventive per garantire l'attenzione alla loro sicurezza e salute. Dispone di:
   2.1. servizio di pronto soccorso[179] disponibile; (A)
   2.2. simulazioni di evacuazione prestabilite e periodiche; (B)
   2.3. procedure di azione[180] in caso di situazioni che compromettano la sicurezza o la salute delle persone presenti nel centro; (B)

Criterio 4.3. Spazi e dotazioni

1. Il centro dispone di spazi adeguati[181] e segnalati[182] per la gestione amministrativa e l'assistenza ai propri utenti. (A)
2. Il centro dispone di spazi adeguati e segnalati[12] per fornire i servizi di insegnamento-apprendimento di base (aule,[183] sala dei docenti[184] e una sala per la realizzazione di tutoraggio.[185] (A)
3. Il centro dispone di spazi adeguati e segnalati[12] per fornire i servizi complementari all'apprendimento. Dispone di:
   3.1. biblioteca;[186] (A)
   3.2. centro di risorse per l'apprendimento; (B)
   3.3. sala conferenze o eventi; (B)
   3.4. zona di interazione sociale per gli studenti. (B)
4. Il centro dispone di un numero di bagni sufficiente[187] per il suo volume di attività. (A)

172 Porte e finestre che si possano aprire, sistema di ventilazione, aria condizionata, segnalazione di spazi vietati ai fumatori, ecc.
173 La temperatura oscilla tra 17°C e 27°C. Nella stagione calda, se la temperatura supera i 27°C, il centro dispone di aria condizionata.
174 Mantenimento e rinnovo del mobilio e degli accessori, mantenimento di ascensori, aria condizionata, sistema di riscaldamento, ecc.
175 Porte ampie, rampa di accesso, bagni e, se necessario, postazioni di lavoro apposite.
176 Questo può realizzarsi mediante il controllo visivo di persone dislocate in aree del centro che permettano la sorveglianza dell'accesso, mediante telecamere di sicurezza, ecc.
177 Scale dell'ampiezza minima di un metro, senza ostacoli fisici, porte con apertura verso l'esterno, allarmi, rilevatori di fumo, estintori, piani di evacuazione visibili, uscita di emergenza segnalata e funzionante, luci di emergenza, fra gli altri.
178 Assicurazione per la responsabilità civile, danni materiali, incendio, incidenti accaduti nel centro o durante lo svolgimento delle attività culturali, sportive e sociali effettuate fuori dal centro, incidenti del personale del centro, ecc.
179 Include la presenza di materiale di pronto soccorso nel centro, con registrazione di controllo del contenuto e data di scadenza, più una persona che ne è responsabile, con formazione di pronto soccorso.
180 Procedura di evacuazione, di riposta a un'emergenza, di prevenzione dei rischi sul lavoro, di furto o perdita di documentazione, di pronto soccorso.
181 Gli spazi devono essere adeguati al volume di attività del centro. Le strutture devono essere localizzate nello stesso edificio o in una struttura urbana chiaramente definita e delimitata. Nel caso siano presenti strutture in luoghi diversi nella stessa località, una di queste può fornire soltanto aule complementari; i servizi di supporto allo studente sono centralizzati nelle strutture. Il centro può raggruppare in uno stesso spazio un'area per le informazioni, l'assistenza e l'iscrizione, e altre per gestione amministrativa interna. L'unica condizione è che la superficie minima destinata all'attività amministrativa, sia di 15-20 mq circa. Si garantisce così il movimento del personale, l'utilizzo degli apparecchi e un facile accesso alla documentazione e agli archivi.
182 Segnalazione degli edifici, corridoi, uscite di emergenza, classi, segreteria, aula multimediale, bagni, planimetria, ecc.
183 In questo contesto, per "aula" si intende quello spazio con accesso indipendente che dispone almeno di, 1,4mq per studente. Per esempio, 14 mq per aule in cui si possono avere fino a dieci studenti. Il numero minimo di aule è due.
184 In questo contesto, per "spazio sufficiente" per la sala docenti si intende quello che permette ai docenti di ELE di disporre di un posto per lavorare (condiviso o no, in base al proprio orario e quello degli altri docenti) dove preparare le lezioni, i materiali per l'insegnamento, gli esami, ricevere gli studenti, lavorare a progetti per sviluppare i progetti accademici del centro, ecc.
185 La realizzazione di tutoraggi può effettuarsi in uno spazio fisico delimitato dal centro a quello scopo, o anche in spazi come aule, uffici della direzione ecc. durante un orario specifico comunicato allo studente.
186 Per "biblioteca" si intende l'insieme di un fondo bibliografico consultabile di cui dispone il centro, fisico e reperibile, in uno spazio concreto (biblioteca, sala dei docenti, aula, ecc.), o digitale. Ciò nonostante, la condizione per poter considerare queste strutture come "biblioteca" è quella che nel centro si offra il servizio del prestito.
187 In questo contesto per "bagni sufficienti" si intende una ratio di un bagno per 35 persone circa. Nel caso dei bagni per gli studenti, occorre che siano separati per donne e uomini, e tutti devono avere spazio sufficiente per il lavabo, e per poter entrare e uscire con facilità. Dovrebbero inoltre disporre di carta igienica, sapone, asciugamani che garantiscano la fornitura di carta per tutto il giorno. I bagni delle donne devono disporre di contenitori sanitari.

5. Il centro dispone di bacheche in cui informa circa il proprio programma di attività accademiche, esami ufficiali, attività sociali, culturali e sportive, ecc. (A)
6. Il centro dispone di una connessione wireless sicura per dispositivi elettronici e computer[188] per l'uso degli studenti. (A)
7. Il centro dispone di un mobilio funzionale[189] in accordo con l'immagine diffusa. (B)

Criterio 4.4. Aule

1. Le aule dispongono di un mobilio di base funzionale e in buono stato. Sono presenti:
   1.1. tavoli e sedie che si possono spostare;[190] (A)
   1.2. appendiabiti e orologi;[191] (A)
   1.3. elementi decorativi pertinenti all'apprendimento delle lingue, all'interscambio culturale o alla cultura ispanica. (B)
2. Le aule dispongono di risorse per l'insegnamento. Sono presenti:
   2.1. lavagna e accessori per il suo utilizzo;[192] (A)
   2.2. dispositivi elettronici per la riproduzione di materiale audiovisivo; (A)
   2.3. lettore digitale; [193] (B)
   2.4. materiale didattico da consultare, o per lavorare in classe. (B)

Criterio 4.5. Sala dei docenti

1. La sala dei docenti dispone di un mobilio essenziale gradevole, funzionale e in buono stato. Sono presenti:
   1.1. tavoli e sedie;[194] (A)
   1.2. mobilio accessorio per riporre oggetti personali e materiale di lavoro. (B)
2. La sala dei docenti dispone di strutture per lo svolgimento delle funzioni di insegnamento. Sono presenti:
   2.1. materiale di cancelleria e strumenti per la stampa e copia dei materiali;[195] (A)
   2.2. computer con accesso a internet e altri mezzi audiovisivi che possono venire utilizzati per la preparazione delle lezioni; (A)
   2.3. risorse e materiali[196] per l'insegnamento-apprendimento dello spagnolo; (A)
   2.4. accesso[197] alla documentazione accademica del centro;[198] (A)
   2.5. accesso a opere di riferimento sulla didattica di ELE o lingue straniere;[199] (B)
   2.6. archivio di materiali per le sessioni di lezione, organizzati secondo i livelli di riferimento o i programmi dei corsi del centro; (B)
   2.7. accesso a una applicazione o a un archivio comune per la gestione accademica del centro. (B)

Criterio 4.6. Altri spazi per l'apprendimento e l'interazione sociale degli studenti

1. Il centro dispone di una biblioteca[200] adeguata ai bisogni degli studenti. Dispone di:
   1.1. un fondo bibliografico consultabile a disposizione degli studenti; (A)
   1.2. un fondo[201] bibliografico generale consultabile[202] di opere in spagnolo; (A)
   1.3. un fondo bibliografico consultabile circa l'insegnamento e l'apprendimento di ELE; (A)
   1.4. un fondo bibliografico consultabile di opere audiovisive in spagnolo; (A)
   1.5. un fondo bibliografico generale consultabile in altre lingue;[203] (B)
   1.6. spazi per la lettura.[204] (B)
2. Il centro dispone di un centro di risorse per l'apprendimento[205] adeguato ai bisogni degli studenti. Dispone di:
   2.1. tavoli e sedie per gli studenti; (A)
   2.2. dispositivi elettronici[206] per il lavoro individuale dello studente; (A)

188 O tablet.
189 Il centro dispone anche di mobilio adatto a studenti con bisogni speciali.
190 In caso di sedie con supporto per scrivere, il centro deve disporre di sedie per mancini che siano facilmente localizzabili.
191 Nel caso in cui le aule abbiano proiettori per dispositivi elettronici con orologio incorporato, non è necessario avere un altro orologio nell'aula; nel caso in cui il centro disponga di appendiabiti nella zona comune all'esterno dell'aula, nemmeno questi sono necessari all'interno.
192 Tradizionale o digitale.
193 Proiettore, lavagna digitale o altre risorse per proiettare immagini digitali.
194 Il mobilio deve poter venire utilizzato durante la preparazione delle lezioni, per riunioni, ecc. e deve essere proporzionale al numero dei docenti del centro. Devono esserci tavoli e sedie sufficienti, che siano dello stesso numero dei docenti, che possano quindi lavorare in questo spazio.
195 Stampanti, fotocopiatrici, ecc.
196 Manuali, dizionari, grammatiche, enciclopedia, libri a contenuto culturale, ecc.
197 Accesso a documenti stampati e su supporto digitale; nel caso di supporto digitale, in faldoni condivisi o spazi digitali propri del centro.
198 *Piano didattico*, programma dei corsi del centro, *Manuale di procedure accademiche*, *Manuale dello studente*, ecc.
199 *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue: Apprendimento, Insegnamento, Valutazione (QCER*); *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia del español (PCIC).* Raccolte di metodologia e didattica dell'insegnamento di ELE, riviste specializzate, ACTFL, *Quadro Comune di Competenza Digitale*, ecc.
200 Biblioteca o spazio adatto a tale scopo.
201 Può essere costituito da documenti cartacei o digitali.
202 Almeno 100 copie cartacee o digitali.
203 Opere letterarie del mondo ispanico tradotte in varie lingue perché anche gli studenti di livello inferiore possano accedervi; guide di viaggio in lingue diverse; ecc.
204 In questo contesto si intende per "posti sufficienti" più del 15% della capacità del centro.
205 Può essere compatibile con gli spazi di lettura della biblioteca.
206 Computer, tablet, stampanti, ecc.

2.3. accesso libero a piattaforme di apprendimento dello spagnolo; (B)
2.4. documenti di orientamento per ottimizzare l'apprendimento. (B)

3. Il centro dispone di una zona di interazione sociale. Questa dispone di:
   3.1. spazio e mobilio adeguato perché si possa riunire un gruppo di studenti;[207] (A)
   3.2. servizio di bevande fredde e calde; (A)
   3.3. servizio di *snacks*; (B)
   3.4. servizio di ristorazione.[208] (B)

SEZIONE 5. Informazioni e pubblicità sul centro e i suoi servizi

Criterio 5.1. Informazioni e pubblicità sull'organizzazione del centro

1. Le informazioni sull'organizzazione sono complete, sono disponibili su diversi media[209] e possono venire consultate prima di sottoscrivere la registrazione/iscrizione. Vi si trovano:
   1.1. il titolare legale responsabile e il nome dell'organizzazione; (A)
   1.2. altre informazioni rilevanti e pertinenti dell'organizzazione e rilevanti per il centro.[210] (B)
2. Le informazioni sul centro sono complete, disponibili su vari media e possono venire consultate prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. Vi si trovano:
   2.1. insegnamento[211] impartito nel centro; (A)
   2.2. profilo del team del centro con attenzione speciale al team dei docenti;[212] (A)
   2.3. profilo degli studenti del centro;[213] (A)
   2.4. descrizione delle strutture del centro e delle sue risorse per l'insegnamento; (A)
   2.5. funzionamento del centro;[214] (B)
   2.6. opinioni degli utenti. (B)

207 Sedie, tavoli, panche, divani, ecc.
208 Bar, sala da pranzo, ecc.
209 Sito web, depliant, guida dello studente, ecc.
210 Per esempio, missione e visione, appartenenza a un gruppo imprenditoriale; riconoscimenti ottenuti dall'organizzazione o dal centro, accreditamenti esterni, adesione del centroa organizzazioni nell'ambito dell'istruzione e della formazione, ecc. Di particolare importanza sono le informazioni sugli anni di esperienza dell'organizzazione nell'insegnamento di ELE.
211 Insegnamento in generale: in relazione a ELE, ad altre lingue, ecc.
212 Numero di docenti, loro formazione ed esperienza, contesti in cui hanno lavorato, fotografie, corsi di formazione continua in ELE negli ultimi tre anni, pubblicazioni, ecc. Nel caso di soggiorni linguistici, profilo linguistico e professionale, ed esperienza precedente anche dei supervisori assegnati ai gruppi e alle attività complementari.
213 Nazionalità, età, numero approssimativo annuale, distribuzione degli studenti in vari periodi dell'anno, fotografie autentiche di gruppi di studenti, ecc.
214 Contatti, giorni festivi e orari di apertura, giorni festivi senza attività accademica, lingue parlate, norme del centro, impegni e obblighi degli studenti, criteri di ammissione e espulsione degli studenti e spese associate; disposizioni speciali per il primo giorno di lezione; procedure per studenti con bisogni speciali, procedure per la valutazione della soddisfazione del cliente e per l'assistenza allo studente riguardo a richieste e reclami, ecc.

Criterio 5.2. Informazioni e pubblicità sull'offerta dei corsi

1. L'offerta completa dei corsi del centro è disponibile su vari media e si può consultare prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. (A)
2. Le informazioni specifiche su ciascuno dei corsi sono complete, sono disponibili su vari media e si possono consultare prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. In queste si specifica:
   2.1. la durata del corso (con dettagli della durata di ogni sessione),[215] orari e date possibili; (A)
   2.2. il numero massimo di studenti nel corso; (A)
   2.3. nel caso di corsi di spagnolo, livello di competenza linguistica[216] e si chiarisce se per l'ammissione occorre un test per stabilire il livello, e se questo rientra o no nel periodo del corso sottoscritto. (A)
   2.4. gli obiettivi del corso; (A)
   2.5. i contenuti del corso; (B)
   2.6. l'orientamento metodologico per lo svolgimento del corso e i materiali che si utilizzeranno; (B)
   2.7. i criteri per l'ottenimento del certificato del corso, e la sua validità. (B)

Criterio 5.3. Informazioni e pubblicità sui servizi complementari

1. Le informazioni sulle attività culturali, sportive o sociali sono complete, sono disponibili su vari media e possono venire consultate prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. In queste si specifica:
   1.1. la tipologia e le caratteristiche[217] delle attività disponibili;[218] (A)
   1.2. le date e gli orari in cui sono disponibili. (A)
2. Le informazioni su altri servizi complementari[219] all'offerta dei corsi sono disponibili su vari media e possono venire consultate prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. (B)

(Descrittori addizionali per centri che offrono servizio di alloggio)

3. Le informazioni sul servizio di alloggio[220] sono complete, sono disponibili su vari media, e possono venire consultate prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. In queste si specificano:
   3.1. le caratteristiche generali del servizio di alloggio disponibile;[221] (A)
   3.2. la localizzazione degli alloggi rispetto al centro; (A)
   3.3. le condizioni per richiedere un cambio di alloggio; (A)
   3.4. il numero massimo di studenti ammessi negli alloggi e la differenza massima di età per poter condividere la camera; (B)
   3.5. gli impegni e gli obblighi per gli utenti del servizio di alloggio del centro; (B)
   3.6. consigli per facilitare l'interscambio linguistico e culturale negli alloggi condivisi. (B)

Criterio 5.4. Informazioni e pubblicità sui prezzi del servizio

1. Le informazioni sui prezzi dei servizi offerti dal centro sono dettagliate e chiare,[222] sono disponibili su vari media, e possono venire consultate prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. Vi sono riferimenti chiari al prezzo di:
   1.1. registrazione/iscrizione al centro; (A)
   1.2. corsi; (A)
   1.3. attività culturali, sportive o sociali; (A)
   1.4. altri servizi (iscrizione a esami ufficiali di spagnolo, alloggio, ecc.); (A)
2. Si specificano i sistemi di pagamento, che possono venire consultati prima di formalizzare la registrazione/iscrizione. Vi sono riferimenti chiari a:
   2.1. tasse/imposte sui prezzi; (A)
   2.2. modalità di pagamento,[223] termini per effettuarlo e depositi di iscrizione deducibili; (B)
   2.3. bonus e sconti, e le condizioni per potervi accedere.[224] (B)

---

215 Specificazione delle ore di lezione incluse nel corso e la durata in minuti di ognuna di esse.
216 Specificazione del livello di competenza linguistica per i corsi di spagnolo. I livelli devono essere basati su sistemi di riferimento internazionali dei livelli delle lingue straniere: *Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento e valutazione* (QCER), *American Council on the Teaching of Foreign Languages* (ACTFL), ecc.
217 Descrizione del contenuto di queste attività; la presenza o meno di un docente accompagnante o supervisore, ecc. Gratuità o prezzo di queste attività.
218 Visite guidate per la città, escursioni a luoghi di interesse della zona, organizzazione di eventi sportivi fra gli studenti, uscite gastronomiche per provare piatti tipici del territorio, club di lettura nella biblioteca del centro, proiezione periodica di film o documentari nella sala conferenze del centro, organizzazione di incontri, conferenze, dibattiti, ecc. Nel caso in cui vi siano restrizioni che sconsiglino la partecipazione ad alcune di queste (livello di competenza dello spagnolo, età, condizioni fisiche e di salute, ecc.) queste informazioni devono venire incluse.
219 Certificazioni linguistiche ufficiali (DELE, CCSE, ecc.), biblioteca, programmi di interscambio linguistico, gestione dei trasferimenti, ecc. Non viene incluso il servizio di alloggio, che viene dettagliato nel descrittore seguente.
220 Il centro si ritiene fornitore del servizio di alloggio quando lo studente ha la possibilità di sottoscriverlo mediante il centro stesso, sebbene in realtà ne abbia assegnato la gestione a terzi (agenzie, residence, ecc.). Si ritiene che il centro offra solo servizio di informazione sul servizio di alloggio, quando informa gli studenti delle varie possibilità presenti nella zona, per esempio ostelli, alberghi, ecc., ma non è intermediario e non gestisce né effettua prenotazioni.
221 In famiglia, residence, appartamenti, ecc., a pensione completa, mezza pensione, alloggio e colazione, solo alloggio, ecc. Mobilio disponibile, tipo di camera (individuale o condivisa, ecc.).
222 Priva di ambiguità e fornisce informazioni su servizi inclusi o non inclusi nel prezzo. Per esempio, nel caso dei corsi, materiale didattico, tutoraggio, emissione di certificati, ecc. Nel caso di attività extra accademiche, gite, ingressi a musei/spettacoli, pasti durante le uscite o le escursioni, ecc. Nel caso di alloggio, pensione completa/mezza pensione/alloggio e colazione, servizio di lavanderia e pulizie, accesso a Internet, ecc.
223 Contante, bonifico bancario, carta di credito, applicazioni per i pagamenti su internet, ecc.
224 Prenotazione anticipata, depositi di iscrizione deducibili, specificazione delle condizioni per accedere a questi bonus e sconti, ecc.

3. Si specificano i servizi gratuiti offerti agli studenti del centro. (B)

Criterio 5.5. Informazioni e pubblicità sui termini di registrazione e iscrizione

1. La sottoscrizione dei servizi di insegnamento e/o servizi complementari richiede che gli studenti, prima di iscriversi, accettino e sottoscrivano le condizioni del contratto. Queste includono:
   1.1. le condizioni di modifica/cancellazione da parte dello studente;[225] (A)
   1.2. le condizioni di modifica/cancellazione da parte del centro;[226] (A)
   1.3. la dichiarazione di bisogni speciali[227] dello studente; (A)
   1.4. il dettaglio della copertura assicurativa[228] che implica la sottoscrizione dei servizi. (B)
2. Prima dell'inizio del corso, si manda allo studente la conferma dell'iscrizione e le informazioni utili per la sua permanenza nel centro.[229] (B)

Criterio 5.6. Chiarezza, autenticità e correttezza delle informazioni

1. Le informazioni che vengono offerte sui vari media pubblicitari sono disponibili in varie lingue. (A)
2. L'immagine globale che il centro proietta di sé, corrisponde alla realtà. (A)
3. Sui vari media pubblicitari del centro si fa un uso giustificato e corretto dei loghi[230] e delle denominazioni di accreditamenti e di appartenenza ad associazioni, che sono vincolati all'ente corrispondente.[231] (A)
4. Le informazioni[232] che vengono offerte sui vari media pubblicitari rispondono a criteri di correttezza linguistica in tutte le lingue. (A)
5. Le informazioni che vengono offerte sui vari media pubblicitari rispondono a criteri di chiarezza di esposizione, sono ben strutturate e sono facilmente accessibili. (B)
6. Le immagini delle strutture, degli studenti o del team di persone del centro, riproducono l'attività del centro, sono state realizzate nelle sue strutture e rispettano l'identità delle persone che vi appaiono.[233] (B)
7. Le informazioni offerte sui vari media pubblicitari sono rispettose, e promuovono la comprensione interculturale e la tolleranza. (B)

225 Modifica delle date, assenza nei primi giorni di corso, richiesta di cambio di corso, ecc.
226 Se non si raggiunge il numero minimo di studenti in un corso, se l'alloggio scelto non è disponibile, ecc. Nel caso di possibilità di cancellazione da parte del centro, è specificata la data limite per informare il partecipante nel caso di modifica o annullamento del corso, o dei servizi complementari sottoscritti.
227 In relazione alla salute, o a qualsiasi altra situazione che possa condizionare la piena partecipazione alle attività di insegnamento o complementari. Nel caso di studenti minorenni, nel processo di iscrizione si includono le condizioni per la supervisione.
228 Incluso il rimpatrio, se applicabile, e la procedura stabilita.
229 Nella conferma dell'iscrizione sono presenti: nome del centro, indirizzo e numero di telefono del contatto, un numero per le emergenze e le persone da contattare, sono anche incluse le informazioni sulle attività previste per il primo giorno di lezione. Inoltre, nel caso di soggiorni linguistici, queste informazioni si fanno pervenire 15 giorni prima dell'inizio del corso e includono la data e gli orari del viaggio (se si è richiesto, inclusi i dettagli del trasferimento nel paese di partenza e quello di arrivo), informazioni sulle attività culturali, sportive e sociali disponibili durante il proprio soggiorno, le regole del centro e la normativa rilevante del paese di arrivo (passaporto, visto e certificati di salute, necessità di tessera sanitaria o assicurazione sulla salute, necessità di un passaporto per aprire un conto corrente, visti, ecc.); dati dell'alloggio (se si è richiesto), inclusa la sua distanza dal centro. Nella conferma è anche incluso l'importo effettivo pagato dallo studente e i servizi rilevanti, la forma e i termini di pagamento. Nel caso di minorenni, è inclusa la modalità di viaggio del minorenne e del tutore che lo accompagna fino all'arrivo al centro, come la procedura per la supervisione del minorenne nel centro durante la sua permanenza.
230 Si noti inoltre che i loghi del Diploma di Spagnolo come Lingua Straniera (DELE) e del resto degli esami dell'Istituto Cervantes, non si possono utilizzare a meno che il centro non sia un centro per gli esami.
231 Se il centro non dispone di riconoscimenti esterni, né appartiene ad associazioni, non può segnalarli. In questo caso, si marca questo descrittore come conforme, e si specificano nel foglio successivo i commenti addizionali.
232 Circa l'organizzazione, il centro, l'offerta dei corsi, le attività culturali, sportive e sociali e altri servizi, il processo di iscrizione e i prezzi.
233 Rispettano le leggi sulla protezione dei dati personali vigenti in ciascun paese.

Allegato 3
Requisiti legali

I requisiti legali che i centri devono soddisfare per ottenere un responso legale favorevole sono riportati nella pagina 27 di questo documento.

Allegato 4

Evidenze per la valutazione. Documentazione 1 e Documentazione 2

Lo scopo di questa documentazione è di fornire evidenze effettive circa l'attività del centro, così che si possa effettuare la verifica dell'autovalutazione effettuata. Nel processo di valutazione viene sottoposta a un'analisi esaustiva. Può altresì venire utilizzata nel proprio centro come evidenza per effettuare l'autovalutazione.

È quindi obbligatorio che il centro metta questa documentazione a disposizione del valutatore. È stata divisa in due gruppi:

- Documentazione 1: richiesta al centro prima della visita di valutazione. Deve essere fatta pervenire all'ente valutatore in forma elettronica e ben organizzata, almeno 21 giorni prima della data concordata per la visita di valutazione.

- Documentazione 2: richiesta al centro durante la visita. Deve essere pronta e facilmente accessibile durante la visita, per essere confrontata, a richiesta del valutatore.

DOCUMENTAZIONE 1 (richiesta prima della visita)

1. - I dieci *Quaderni di valutazione* completati - La *Scheda per raccogliere le conclusioni dell'autovalutazione del centro.* - *La Scheda di autovalutazione del Piano di miglioramento* (nelle valutazioni per il rinnovo Modello 1).	☐

Organizzazione e funzionamento del centro	
2. L'organigramma del centro, incluse tutte le persone del suo team, qualunque sia il loro rapporto professionale con il centro.	☐
3. *Curriculum vitae* aggiornato di tutti i membri del team direttivo, gestionale e amministrativo, secondo il modello fornito.	☐
4. *Curriculum vitae* aggiornato del coordinatore accademico di ELE, secondo il modello fornito.	☐
5. *Curriculum vitae* aggiornato di tutti i docenti di ELE, secondo il modello fornito.	☐
6. Documento scritto in cui si dichiara la missione e visione del centro, o link della pagina web dove si può trovare.	☐
7. Modulo di iscrizione, in tutte le lingue disponibili.	☐
8. *Manuale dello studente*, in tutte le lingue disponibili.	☐
9. Ricevuta dei servizi sottoscritti dallo studente.	☐
10. Modelli di certificato del corso emessi dal centro (di frequenza e/o di completamento).	☐
11. Se disponibile, *Manuale della procedura di gestione e amministrazione*.	☐
12. Allegato 1 completato del *Modulo di valutazione* della sezione 1.2 del SACIC.	☐

Servizi di insegnamento-apprendimento	
13. *Piano didattico* in cui è inclusa l'offerta completa dei corsi e dei servizi accademici e complementari del centro.	☐
14. Tutti i programmi dei corsi, generali e speciali (versioni del centro e alcuni esempi di versioni fornite agli studenti).	☐
15. *Manuale di procedura accademica*.	☐
16. Esempi di almeno tre pianificazioni di lezioni.	☐

17. Test per l'assegnamento dei corsi (test di livello, di classificazione, location, ecc.).	☐
18. Nel caso siano offerti corsi per esami ufficiali di spagnolo, tre pianificazioni di sessioni di lezione impartite nel centro (per la familiarizzazione degli studenti con gli esami ufficiali di spagnolo).	☐
19. Se disponibili, esempi di almeno tre strumenti di valutazione dell'apprendimento utilizzati nei corsi.	☐
20. Catalogo delle risorse bibliografiche e dei materiali didattici a disposizione dei docenti.	☐
21. Modulo informativo completato delle sessioni di lezioni previste per i giorni della visita di valutazione, secondo il modello fornito.	☐

Servizi complementari	
22. Elenco di attività culturali, sportive e sociali offerte dal centro.	☐
23. Catalogo di risorse disponibili nella biblioteca e/o centro di risorse per l'apprendimento dello studente.	☐
24. Nel caso in cui questo servizio venga offerto, elenco degli alloggi (tipo di alloggio e indirizzo) che il centro offre agli studenti.	☐

Informazioni e pubblicità	
25. Documento che contiene i link per le varie pagine web del centro.	☐
26. Depliant pubblicitari in tutte le lingue disponibili,[234] se disponibili.	☐

234 Se non disponibili in formato elettronico, possono venire scansionati o fotografati con molta attenzione.

DOCUMENTAZIONE 2 (richiesta durante la visita)

Obbligatoria

Organizzazione e funzionamento del centro	
1. Questionari di soddisfazione completati dagli studenti sui servizi del centro.	☐
2. Registro o applicazione per tracciare le iscrizioni e le fatture degli studenti per i corsi.	☐
3. Registro o applicazione per tracciare le richieste e i suggerimenti degli studenti, e la loro gestione.	☐
4. Registro o applicazione per la riemissione dei certificati dei corsi che include i certificati emessi dal centro e i punteggi ottenuti (nel caso di certificati di completamento del corso).	☐
5. Registro di test di valutazione effettuati dagli studenti per corsi che prevedono il riconoscimento dei crediti.	☐
6. Registro o applicazione che includa le attività formative effettuate dalle persone del centro (formazione iniziale e formazione continua –il registro deve contenere le copie dei certificati–).	☐
7. Contratti di lavoro o commerciali delle persone che lavorano nel centro.	☐
8. Titoli, certificati e altri documenti che accreditano le informazioni raccolte nei *curriculum vitae* delle persone che lavorano nel centro.	☐
9. Contratti e accordi di collaborazione con fornitori (fornitori di servizi di alloggio, ristorazione, attività culturali, ecc.).	☐
10. Comunicazioni elettroniche con gli studenti.	☐
11. Documentazione generale data allo studente il primo giorno di corso.	☐
12. Registro o applicazione che includa le presenze degli studenti ai corsi, i cambiamenti di livello, i cambi di corso, ecc.	☐

Servizi di insegnamento-apprendimento	
13. Registro o applicazione che includa il contenuto delle lezioni impartite per facilitare le sostituzioni.	☐
14. Esempi di materiale utilizzato in classe per lo sviluppo delle competenze della lingua.	☐

Servizi complementari	
15. Documento di obblighi e responsabilità per fornitori e utenti *(se questo servizio viene offerto).*	☐
16. Registro o applicazione che includa i cambi di alloggio e le visite effettuate dal personale del centro agli alloggi *(se questo servizio viene offerto).*	☐

Strutture e risorse	
17. Planimetria delle strutture del centro.	☐
18. Assicurazioni (responsabilità civile, incendi, infortuni, ecc.) e ricevute dei pagamenti effettuati per queste.	☐
19. Piano di attività preventive del centro.	☐

Se il centro ne dispone

Organizzazione e funzionamento del centro	
1. Resoconti delle riunioni dello staff del centro.	☐
2. Altri accreditamenti o certificazioni di qualità (certificati di norma ISO, marchi di qualità, ecc.).	☐
3. Attestati di partecipazione a congressi, e fiere specializzate.	☐
4. Attestati di partecipazione a programmi educativi internazionali (Erasmus, Leonardo, ecc.).	☐
5. Attestati di appartenenza ad associazioni del settore.	☐
6. Accordi di adesione a sistemi di arbitrato.	☐
7. Piano strategico (o documento che include gli obiettivi annuali del centro e le principali linee di attuazione).	☐
8. Accordi o convenzioni firmati con altri centri o imprese.	☐
9. Studi di analisi dell'ambiente e del mercato.	☐
10. Indagini sulla soddisfazione completate dalle persone del centro.	☐

Servizi di insegnamento-apprendimento	
11. Resoconti delle riunioni del team dei docenti.	☐
12. Esempi di questionari per l'analisi dei bisogni completati dagli studenti.	☐
13. Relazioni sull'apprendimento dello studente.	☐
14. Esempi di materiali utilizzati in classe per incentivare la gestione dell'apprendimento da parte degli studenti.	☐
15. Esempi di materiali utilizzati in classe per lo sviluppo della competenza interculturale.	☐
16. Esempi di materiali utilizzati per l'orientamento dello studente (sia guida per l'apprendimento, per il percorso formativo e professionale, sia per l'orientamento personale e sociale).	☐
17. *Piano di tutoraggio*.	☐
18. Piani di formazione specifici per il team dei docenti.	☐
19. Registro degli studenti riferito ad altri centri o imprese.	☐
20. Archivio di pianificazione delle lezioni di sessioni impartite.	☐
21. Progetti di ricerca svolti nel centro.	☐

Servizi complementari	
22. Esempi di materiali didattici per lo sviluppo delle attività culturali, sportive e sociali.	☐

Strutture e risorse	
23. Wifi con password.	☐

Allegato 5

Sommario del contenuto del contratto di accreditamento sottoscritto dall'Istituto Cervantes con i centri accreditati

Il contenuto del contratto di accreditamento sottoscritto dall'Istituto Cervantes con i centri di ELE che hanno soddisfatti tutti i requisiti e hanno ottenuto un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole contiene, fra gli altri, gli aspetti seguenti:

a) Identificazione delle parti

b) Oggetto

Riconoscimento della conformità da parte del centro a requisiti, criteri e descrittori di attività stabiliti dal SACIC e autorizzazione all'utilizzo della denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», così come del logo corrispondente.

c) Obblighi delle parti

Si veda il contenuto degli impegni definiti nella sezione 2.2.3. Impegni assunti dall'Istituto Cervantes e dal centro accreditato durante la validità dell'accreditamento, inclusi in questo documento (pagina 17).

d) L'accordo per l'accreditamento stipulerà necessariamente quanto segue:

- I centri accreditati non potranno diventare parte in nessun caso –né organica né funzionale– dell'Istituto Cervantes, organismo pubblico, né dei centri Istituto Cervantes all'estero. Di conseguenza, il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» non comporterà nessuna modifica del regime giuridico proprio del centro, che continuerà a mantenere il suo statuto giuridico soggetto alle norme applicabili.

- I centri accreditati saranno responsabili della propria gestione accademica, amministrativa, finanziaria, fiscale, ecc., per cui manterranno totale autonomia, senza che l'Istituto Cervantes si assuma alcun tipo di responsabilità rispetto a ciò.

- Il personale dei centri accreditati (direttivo, docente, amministrativo, o di qualsiasi altra categoria) non avrà rapporti di lavoro né di alcun altro tipo con l'Istituto Cervantes.

- L'Istituto Cervantes si riserva il diritto di realizzare tutte le visite che ritiene opportune ai centri accreditati, con il fine di conoscere e valutare lo svolgimento delle attività e dei servizi che prestano, e per verificare che il livello delle condizioni valutate sia costante.

- I centri dovranno, da parte loro, fornire all'Istituto Cervantes le informazioni che vengono richieste, relative alle attività di insegnamento di ELE e di diffusione della cultura in spagnolo che svolgono.

- I centri accreditati devono rispettare rigorosamente gli standard grafici stabiliti nel contratto di accreditamento, le norme riferite all'uso del logo e del materiale pubblicitario elaborate dai centri accreditati circa le loro attività di insegnamento di ELE.

e) Rinnovi

Per rinnovare l'accreditamento sarà requisito imprescindibile che, otto mesi prima che termini l'accreditamento, il centro manifesti all'Istituto Cervantes il proprio desiderio di prorogarlo. Una volta approvata la nuova richiesta dall'Istituto Cervantes, il centro richiedente dovrà sottoscrivere i servizi di un ente valutatore per l'emissione di un *Giudizio tecnico-accademico* (nel caso della 2ª proroga) o della *Relazione di ratifica* di quello precedente (1ª e 3ª proroga del contratto di accreditamento).

f) Tariffe

L'Istituto Cervantes applicherà un canone annuale di accreditamento, che verrà pubblicato sul sito web il mese di gennaio di ogni anno. L'Istituto richiederà il canone per ogni anno solare, e verrà applicata la quota corrispondente pro rata.

Nel sito web dell'Istituto Cervantes, tali tariffe vengono pubblicate annualmente (https://acreditacion.cervantes.es).

g) Validità

L'accreditamento si estenderà per un periodo di tre anni, espressamente rinnovabile, e previa soddisfazione dei requisiti stabiliti dall'Istituto Cervantes, fino a un massimo di dodici anni.

h) Termine

L'accreditamento scade al termine della validità del contratto di accreditamento, e se il centro non ne richiede il rinnovo. Può anche essere terminato, di comune accordo delle parti, in qualsiasi momento durante la validità del contratto di accreditamento.

L'accreditamento può altresì terminare in qualsiasi momento, in forma automatica, mediante una comunicazione a tal fine dell'Istituto Cervantes diretta al titolare del centro, e senza necessità di preavviso, per qualunque delle seguenti cause:

- Per non adempimento da parte del titolare del centro degli obblighi sottoscritti mediante la firma del contratto di accreditamento.
- Per modifica sostanziale delle condizioni verificate per l'elaborazione ed emissione del *Giudizio tecnico-accademico*.
- Per non aver ottenuto un risultato favorevole nelle valutazioni Modello 1 o Modello 2 richieste per la proroga dell'accreditamento.
- Per l'utilizzo inappropriato della denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» e del logo corrispondente.
- Per aver danneggiato l'immagine o i fini istituzionali dell'Istituto Cervantes.

Potrà altresì terminare in modo automatico se gli obblighi sottoscritti da entrambe le parti nel contratto di accreditamento non possono venire ottemperati.

i) Giurisdizione

In caso di conflitto, e per le questioni che derivano dall'interpretazione o dall'esecuzione dell'accreditamento, le parti saranno sottoposte alla giurisdizione dei tribunali di Madrid.

Allegato 6
Tariffe per l'accreditamento

L'accreditamento e la valutazione del SACIC, costituiscono per i centri una serie di costi che possono essere una tantum o periodici. In questa tabella, si possono consultare le voci e le scadenze dei pagamenti. Per maggiori informazioni, visitare: https://acreditacion.cervantes.es.

COSTI ORDINARI
Accreditamento

Voce	Frequenza	Descrizione e osservazioni
Apertura del fascicolo di accreditamento	Una volta, per richiedere l'accreditamento	Questo servizio ha come obiettivo l'apertura del fascicolo del centro e la verifica della soddisfazione dei requisiti minimi per richiedere l'accreditamento da parte del centro. Questo servizio è sempre fornito dalla sede centrale dell'Istituto Cervantes e richiede l'emissione di rapporti tecnico-accademici. Viene pagata unicamente alla richiesta d'inizio del procedimento di accreditamento.
Quota di accreditamento annuale	Annuale	Servizio di accreditamento che dà accesso ai benefit associati all'accreditamento: riconoscimento e uso del logo associato alla denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», accesso a promozione internazionale come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», promozione della riflessione sull'attività del centro e orientamento per il miglioramento continuo. Richiede il pagamento di una quota annuale per la durata dell'accreditamento, ed è regolata dal contratto di accreditamento.

Valutazione

Voce	Frequenza	Descrizione e osservazioni
Valutazione per un Giudizio tecnico-accademico (Valutazione Modello 1)	Ogni sei anni, inizia con la valutazione di inizio della valutazione	Servizio di valutazione che richiede una visita al centro valutato e che dà luogo alla emissione di un *Giudizio tecnico-accademico* da parte dell'ente valutatore prescelto. Questa valutazione, che corrisponde al Modello 1 di valutazione del SACIC, è quella che si richiede per l'accreditamento iniziale e per la seconda proroga del contratto di accreditamento.
		Al costo del servizio di valutazione, vanno aggiunte le spese per il trasferimento, alloggio e diaria del valutatore durante la visita di valutazione.
Valutazione per una *Relazione di ratifica* (Valutazione Modello 2)	Ogni sei anni, inizia con la valutazione per il primo rinnovo dell'accreditamento (dopo tre anni)	Servizio di valutazione che dà luogo a una *Relazione di ratifica* del rapporto precedente, che non richiede una visita al centro valutato. Questa valutazione, che corrisponde al Modello 2 di valutazione del SACIC, è quella che si richiede per la prima e terza proroga.

Si osservi, perciò, che nel primo anno di accreditamento, la spesa dovrà includere le voci di "inizio di apertura del fascicolo di accreditamento", "Valutazione per un *Giudizio tecnico-accademico*" e in caso di ottenimento dell'accreditamento, della "Quota di accreditamento annuale" rateizzata (per esempio, se il centro ottiene il riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes», il 1 settembre dovrà soltanto pagare la quota in proporzione, ovvero, il 33 % della quota annuale di accreditamento). Da quel momento, ogni tre anni, alla quota annuale verranno sommate le spese della valutazione, del Modello 1 o del Modello 2, a seconda della situazione. In seguito, ogni tre anni, alla quota andrà sommata la voce per la valutazione, del Modello 1 o del Modello 2.

SPESE STRAORDINARIE

Voce	Descrizione e osservazioni
Revisione rapporto / rapporto non favorevole	Servizio di valutazione nel caso di centri che richiedano la valutazione per la revisione di un rapporto non favorevole. Potranno richiederla i centri che raggiungono il punteggio necessario per la revisione. Nel caso che la revisione richieda una visita al centro, le spese del trasferimento del valutatore (trasferimento, alloggio e diaria) non sono incluse nel prezzo.
Controllo di nuove strutture per trasloco	Servizio di controllo di nuove strutture in cui un centro si è trasferito, che non sono quelle valutate nel rapporto tecnico accademico precedente e che sono incluse nel contratto di accreditamento. Comporta una visita al centro per verificare il mantenimento delle condizioni delle nuove strutture e l'analisi dei documenti legali e di sicurezza. Le spese derivate dalla visita al centro (trasferimento, alloggio e diaria) non sono incluse nel prezzo.
Pre-valutazione dei centri (servizio opzionale)	Servizio di preparazione della valutazione per l'accreditamento. Include una visita al centro da parte dell'ente valutatore prescelto, riunione con i responsabili del centro, analisi della documentazione che si deve preparare e presentare alla valutazione, e un breve rapporto con suggerimenti circa le aree sui cui il centro deve lavorare per affrontare con sicurezza il procedimento di accreditamento. La sottoscrizione di questo servizio è opzionale, ovvero, un centro candidato all'accreditamento iniziale può richiedere direttamente l'emissione del rapporto tecnico accademico all'ente valutatore prescelto, senza richiedere il servizio di pre-valutazione.

Allegato 7
Elenco degli enti valutatori

Il SACIC stabilisce i requisiti, i criteri e i descrittori che devono soddisfare i centri che richiedono un *Giudizio tecnico-accademico*, e nel caso che questo abbia esito favorevole, e l'Istituto Cervantes lo reputi opportuno, possono ottenere l'accreditamento dell'Istituto Cervantes, o prorogare l'accreditamento.

Il SACIC ritiene che l'Istituto Cervantes possa portare a termine il lavoro di valutazione dei centri candidati, sia in Spagna che nel resto del mondo, e che possa fare riferimento alla collaborazione di altri istituti, per realizzare i compiti di valutazione dei centri che richiedono l'accreditamento per la prima volta, o che sollecitino la proroga.

A questo scopo, l'Istituto Cervantes firma accordi di collaborazione che riconoscono come enti valutatori quelle istituzioni che abbiano esperienza in amministrazione e gestione di attività relative all'insegnamento di ELE, e competenza, formazione ed esperienza per soddisfare i requisiti, i criteri e i descrittori di qualità richiesti ai centri di spagnolo.

L'elenco degli enti valutatori riconosciuti dall'Istituto Cervantes per l'emissione del *Giudizio tecnico-accademico* e per condurre indagini di valutazione è il seguente:

ISTITUTO CERVANTES

Contatti: Margarita Hernando de Larramendi Martínez
Email: centros.acreditados@cervantes.es
Indirizzo:
Unidad de Centros Acreditados - Istituto Cervantes
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid (Spagna)
Telefono: + 34 91 436 77 06 / Fax: + 34 91 587 00 98

UNIVERSITÀ DI ALCALÁ

Contatti: Marta Nogueroles López
Email:marta.nogueroles@uah.es
Indirizzo:
Facultad de Filosofía y Letras
Universidad de Alcalá. Colegio de San José de Caracciolos
C/ Trinidad, 5. 28801 Alcalá de Henares, Madrid (Spagna)
Telefono: + 34 91 885 53 52

UNIVERSITÀ NEBRIJA

Contatti: Susana Martín Leralta
Email: entidad@nebrija.es
Indirizzo:
Universidad Nebrija
Campus de Madrid-Princesa
C/ Santa Cruz de Marcenado, 27. 28015 Madrid (Spagna)
Telefono: + 34 91 452 11 03 / Fax: + 34 91 452 11 10

UNIVERSITÀ AUTONOMA DI MADRID

Contatti: Beatriz Méndez Guerrero
Email: beatriz.mendez@uam.es
Indirizzo:
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 (Spagna)
Telefono: + 34 91 497 86 55 / Fax: + 34 91 497 41 84

UNIVERSITÀ ROVIRA I VIRGILI

Contatti: José Antonio Moreno Villanueva
Email: joseantonio.moreno@urv.cat
Indirizzo:
Servicio Evaluador de Lengua Española (SELE)
Departamento de Filologías Románicas. Facultad de Letras Campus Centre
Universidad Rovira i Virgili
Av. Cataluña, 35. 43002 Tarragona (Spagna)
Telefono: + 34 977 55 95 39 / Fax: + 34 977 55 95 97

SEA (ASOCIACIÓN DE CENTROS DE IDIOMAS DE ARGENTINA)

Contatti: Fabio Tavares
Email: institucional@idiomas.org.ar
Indirizzo:
SEA - Asociación de Centros de Idiomas
Viamonte, 371. 1053 Ciudad de Buenos Aires (Argentina)
Telefono: + 54 11 45 16 04 27 / Fax: + 54 11 45 16 04 27

Appendice 1
Glossario

Accreditamento del centro da parte dell'Istituto Cervantes: Accordo vincolante fra l'organizzazione proprietaria di un centro e l'Istituto Cervantes, che ha una validità iniziale di tre anni e mediante il quale un centro riceve il riconoscimento come "Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes" a seguito della verifica di soddisfazione di requisiti, criteri, e descrittori stabiliti dal SACIC.

Qualità: Proprietà di un'istituzione, o programma, che soddisfa gli standard previamente stabiliti da un'agenzia o organismo di accreditamento.

Quota annuale di accreditamento: Somma, stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Cervantes, che i centri accreditati devono pagare all'Istituto Cervantes durante il periodo di validità dell'accreditamento (il totale si rateizza, perciò, nei mesi in cui l'accreditamento è in vigore).

«Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»: Centro di insegnamento di ELE che ha ottenuto un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole e un responso legale favorevole, e che ha firmato un contratto di accreditamento nei termini stabiliti dall'Istituto Cervantes.

Quaderni di valutazione: Strumenti di valutazione per il centro, in cui si raccolgono i criteri e i descrittori del SACIC per ogni sezione valutata, e con cui il centro deve realizzare la propria diagnosi di valutazione.

***Giudizio tecnico-accademico*:** Documento ufficiale, approvato dal Consiglio di Accreditamento dell'Istituto Cervantes, in cui l'ente valutatore indica il risultato della valutazione, ottenuta da un centro candidato all'accreditamento dall'Istituto Cervantes, in ogni sezione valutata:

1.1. Organizzazione e funzionamento del centro: Funzionamento organizzativo e amministrativo
1.2. Organizzazione e funzionamento del centro: Teams e staff individuale
2.1. Servizi di insegnamento-apprendimento: Pianificazione dell'insegnamento e dell'apprendimento
2.2. Servizi di insegnamento-apprendimento: Svolgimento dei corsi e delle lezioni
2.3. Servizi di insegnamento-apprendimento: Valutazione degli studenti
2.4. Servizi di insegnamento-apprendimento: Orientamento e monitoraggio degli studenti
2.5. Servizi di insegnamento-apprendimento: Coordinamento dell'attività accademica
3. Servizi complementari all'insegnamento
4. Strutture e risorse del centro
5. Informazioni e pubblicità sul centro e i suoi servizi

Per ottenere un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole, il centro deve soddisfare i requisiti minimi del SACIC nelle dieci sezioni valutate. Il centro deve inoltre ottenere una valutazione per lo meno di livello A in almeno nove delle dieci sezioni menzionate. Può raggiungere un risultato favorevole nella valutazione, se nell'ambito dei "Servizi di insegnamento-apprendimento", ha ottenuto in un criterio (e solamente in uno) la valutazione di "Non conforme".

Un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole non è vincolante per la firma di un contratto di accreditamento iniziale o una sua proroga. Occorre, infatti, ottenere una relazione favorevole da parte degli uffici legali dell'Istituto Cervantes e l'approvazione dell'istituto per l'elaborazione finale del contratto di accreditamento.

Documentazione 1: Elenco della documentazione che il centro deve inviare all'ente valutatore 21 giorni prima della visita di valutazione. La documentazione 1 costituisce una parte importante delle evidenze su cui si basa la valutazione.

Documentazione 2: Elenco della documentazione che il centro deve mostrare al valutatore durante la visita al centro. La documentazione 1 costituisce una parte importante delle evidenze su cui si basa la valutazione.

Ente valutatore: Ente riconosciuto dall'Istituto Cervantes per valutare il soddisfacimento dei requisiti e dei criteri stabiliti dal SACIC da parte dei centri che richiedono tale accreditamento, ed emette rapporti tecnico-accademici. Gli enti valutatori sono incaricati di verificare il soddisfacimento dei requisiti, criteri e descrittori presenti in questo documento. Sono enti valutatori l'Istituto Cervantes e gli enti riconosciuti dall'Istituto Cervantes mediante un accordo di collaborazione.

Valutazione: Processo per la verifica del soddisfacimento, da parte dei centri che richiedono l'accreditamento del SACIC, di requisiti e criteri stabiliti dall'Istituto Cervantes, mediante i seguenti strumenti: analisi della documentazione richiesta, visita al centro, colloqui con i responsabili e i team del centro, osservazione delle lezioni, verifica delle caratteristiche delle strutture e degli alloggi, nel caso che questo servizio venga offerto.

Modulo per richiedere l'accreditamento: Modulo di richiesta fornito dall'Istituto Cervantes che include la dichiarazione di conformità con i requisiti minimi necessari per richiedere l'ammissione mediante il fascicolo del centro, per l'accreditamento del SACIC.

Modulo di richiesta di proroga: Modulo di richiesta di proroga dell'accreditamento. Questo modulo include la dichiarazione con cui il centro accetta che l'Istituto Cervantes distrugga la documentazione tecnica, presente all'interno del fascicolo precedente, che ha in custodia.

Descrittore: Variabile, misura, o riferimento empirico, di uno qualunque degli aspetti del fattore di qualità applicabile a un'istituzione o programma.

Relazione della Missione Diplomatica: Documento necessario perché un centro presente al di fuori della Spagna, e che abbia ottenuto un rapporto favorevole, possa venire proposto per la firma di un contratto di accreditamento. È un rapporto in cui le autorità diplomatiche danno conto della situazione legale del centro nel paese corrispondente. L'Istituto Cervantes fornisce un modello per facilitare il compito ai centri.

Sito web dei Centri Accreditati dall'Istituto Cervantes: Sito web dell'Istituto Cervantes in cui si fornisce l'elenco aggiornato dei centri accreditati dall'Istituto Cervantes (https://acreditacion.cervantes.es/).

Proroga dell'accreditamento: Ampliamento della validità dell'accreditamento per il tempo stipulato dall'Istituto Cervantes. Richiede sempre che il centro superi una nuova valutazione.

Requisiti generali: Condizioni previe di carattere generale (attività imprenditoriale, ubicazione, adempimento dei requisiti minimi) che un centro deve garantire per poter sollecitare l'accreditamento dell'Istituto Cervantes.

Requisiti minimi: Condizioni stabilite dall'Istituto Cervantes in riferimento ad aspetti accademici, amministrativi, di informazione e pubblicità circa la propria attività e i suoi servizi, le sue strutture, le risorse e i requisiti legali che devono adempiere i centri di ELE per poter richiedere l'inizio del procedimento di accreditamento dell'Istituto Cervantes.

Visita di valutazione: Visita a un centro fatta dalla persona designata dall'ente valutatore per effettuare la valutazione al fine dell'emissione di un *Giudizio tecnico-accademico*.

Approvazione per la richiesta di accreditamento: Risposta elettronica della UCA alla richiesta di un centro, mediante la quale è possibile iniziare il processo di accreditamento dell'Istituto Cervantes, si danno le indicazioni su come procedere e si rilasciano informazioni riguardo alla possibilità di sottoscrivere i servizi di uno degli enti valutatori riconosciuti per l'emissione del *Giudizio tecnico-accademico*. Questa approvazione richiede l'analisi della richiesta in base alle informazioni ricevute sui centri richiedenti, delle informazioni fornite dalle varie aree dell'Istituto Cervantes e dai centri dell'Istituto Cervantes all'estero, e dalla pianificazione strategica annuale dell'Istituto Cervantes. L'Istituto Cervantes si rivolgerà al centro richiedente per comunicare la propria decisione sull'accettare o no la richiesta di inizio del processo di accreditamento.

Appendice 2
Domande frequenti

Quali centri possono richiedere di diventare «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»?

Possono richiedere l'accreditamento come centro ELE nel quadro del SACIC quei centri, pubblici o privati, che presentino le seguenti caratteristiche:

- Avere, fra le proprie attività, l'insegnamento di ELE, in forma esclusiva, preferenziale o complementare.
- Soddisfare i requisiti minimi del SACIC (allegato 1) e i requisiti legali (allegato 2).

Nel processo di analisi della richiesta da parte dell'Istituto Cervantes, si dà valore ai seguenti aspetti:

- Informazioni ricevute sui centri richiedenti (in particolare se il centro ha un percorso di ELE consolidato, con più di due anni di esperienza nell'insegnamento dello spagnolo).
- Informazioni fornite dalle diverse aree dell'Istituto Cervantes e dai suoi centri all'estero.
- Pianificazione strategica annuale dell'Istituto Cervantes.

È uguale essere centro accreditato dall'Istituto Cervantes o essere centro di esami per Diplomi di Spagnolo come Lingua Straniera (DELE) dell'Istituto Cervantes? E cosa comporta essere centro di esami SIELE o CCSE?

No. La denominazione «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» è un riconoscimento dell'adempimento dei requisiti, criteri e descrittori di attività del centro, stabiliti dal processo di accreditamento e di valutazione del SACIC e implica la firma di un contratto di accreditamento.

Un centro di esami è un ente che collabora con l'Istituto Cervantes per la somministrazione delle prove di esame per l'ottenimento di certificazioni ufficiali, che possono essere i seguenti:

- DELE: I diplomi di spagnolo DELE sono titoli ufficiali che accreditano il grado di competenza e padronanza della lingua spagnola, che emette l'Istituto Cervantes a nome del Ministero dell'Istruzione e Formazione Professionale spagnolo.
- SIELE: Il Servizio Internazionale di Valutazione della Lingua Spagnola, è un servizio di valutazione e certificazione del grado di padronanza dello spagnolo che viene sostenuto online, diretto a studenti e professionisti dei cinque continenti. Viene promosso dall'Istituto Cervantes, dall'Università Nazionale Autonoma del Messico (UNAM), dall'Università di Salamanca (USAL) e dall'Università di Buenos Aires (UBA).
- CCSE: Test sulla conoscenza costituzionale e socioculturale della Spagna, elaborato dall'Istituto Cervantes, che valuta, mediante varie prove, la conoscenza della Costituzione e della realtà culturale spagnola. È uno dei requisiti stabiliti dalle leggi per la concessione della nazionalità spagnola ai sefarditi originari della Spagna, e per l'acquisizione della nazionalità per residenti in Spagna, laddove sia appropriato.

Per avere le informazioni sul processo di riconoscimento di un centro come centro di esami dell'Istituto Cervantes, è possibile consultare:

- Diventare centro dell'esame DELE: http://examenes.cervantes.es/es/dele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Diventare centro dell'esame SIELE: http://examenes.cervantes.es/es/siele/ser-centro-de-examen/ventajas

- Diventare centro dell'esame CCSE: http://examenes.cervantes.es/es/ccse/ser-centro-de-examen/ventajas

Cosa comporta essere «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»?

Il riconoscimento del centro come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes» comporta il diritto a utilizzare il logo e la denominazione di tale riconoscimento. Implica anche la promozione diretta del centro come centro accreditato sul sito web dell'Istituto Cervantes creato per questo scopo. Comporta, da parte del centro, assumersi l'impegno riguardo alle buone pratiche del centro, e per il miglioramento continuo.

I centri che appaiono sul sito web «Lo Spagnolo in Spagna» sono centri accreditati dall'Istituto Cervantes?

Non necessariamente. «Lo spagnolo in Spagna» (https://eee.cervantes.es) è un indice di tutti i centri di insegnamento di ELE presenti in Spagna, i cui dati vengono caricati dai centri medesimi.

L'Istituto Cervantes non effettua alcuna valutazione dei centri registrati in questo sito web, ma specifica quali tra questi sono centri accreditati.

Chi controlla i requisiti e i criteri dei centri candidati all'accreditamento?

La valutazione di un centro candidato viene realizzata dall'ente valutatore dell'Istituto Cervantes o da uno degli altri enti valutatori riconosciuti dall'Istituto Cervantes per la realizzazione delle attività di valutazione nel quadro del SACIC.

Un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole emesso da un ente valutatore comporta necessariamente l'ottenimento del riconoscimento come «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»?

Un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole non è vincolante per ottenere l'accreditamento. L'Istituto Cervantes dovrà approvare il fascicolo, soggetto alla corrispondente relazione giuridica favorevole sul centro, prima di poter proporre al titolare del centro la firma dell'accreditamento.

Un centro che ha iniziato il processo o che ha ottenuto un *Giudizio tecnico-accademico* favorevole può usare il logo di «Centro Accreditato dall'Istituto Cervantes»?

Fino alla firma del contratto di accreditamento da parte dell'Istituto Cervantes, il logo e la denominazione corrispondente non potranno venire usati. A garanzia dell'uso corretto e del rispetto delle norme sugli standard grafici, l'Istituto Cervantes manda il logo a ciascuno dei centri accreditati dopo la firma del contratto di accreditamento.

Che validità hanno gli accreditamenti? Possono rinnovarsi?

L'accreditamento iniziale ha una validità di tre anni. Per prorogarla bisogna fare richiesta formale all'Istituto Cervantes otto mesi prima del termine di detto accreditamento.

Il regolamento per le proroghe è il seguente:

- **Proroga 1ª e 3ª:** per prorogare il contratto di accreditamento occorre la ratifica del *Rapporto tecnico-accademico* precedente. L'emissione della *Relazione di ratifica* richiede un nuovo processo di valutazione del centro a partire della autovalutazione, la partizipazione nelle sedute di consulenza guidate da un valutatore, nelle quali parteciperanno altri centri, e l'elaborazione di un *Piano di miglioramento* che sarà riveduto dall'Istituto Cervantes dopo tre anni. Non richiede alcuna visita di valutazione al centro valutato.

- **Proroga 2ª:** a metà del periodo massimo di validità del contratto, sarà necessaria l'emissione di un nuovo *Rapporto tecnico-accademico* favorevole, che richiederà la visita di valutazione al centro valutato, da parte del team tecnico dell'ente valutatore chiamato dal centro per l'emissione del rapporto.

Quali spese deve sostenere un centro prima e dopo l'accreditamento dell'Istituto Cervantes?

Le spese che deve sostenere un centro nel processo di valutazione e di accreditamento sono le seguenti:

- Inizio del procedimento di accreditamento. Una somma che i centri candidati all'accreditamento iniziale, sia in Spagna che all'estero, devono versare all'Istituto Cervantes come parte del procedimento, insieme alla richiesta e altra documentazione addizionale. Si paga soltanto la prima volta, all'inizio della richiesta.
- *Giudizio tecnico-accademico*. Una somma, che il centro candidato all'accreditamento versa all'ente valutatore scelto, per realizzare la valutazione integrale del centro, emettere il *Giudizio tecnico-accademico* e il corrispondente *Resoconto di valutazione*.
- Quota annuale di accreditamento. Una somma annuale che i centri accreditati versano all'Istituto Cervantes e che dà loro diritto a utilizzare i benefit dell'accreditamento. È l'unico pagamento annuale che un centro accreditato deve effettuare durante la validità del contratto di accreditamento.

Ogni tre anni il centro deve superare una valutazione, deve perciò pagare i servizi della valutazione, sia quella della valutazione Modello 1 (che dà luogo a un *Rapporto tecnico-accademico*) o della valutazione Modello 2 (che dà luogo a una Relazione di ratifica del rapporto precedente).

Se il centro non supera la valutazione, può sottoporsi a una revisione della valutazione non favorevole, e può richiedere il servizio di Revisione di rapporto negativo, che a sua volta ha un costo.

Se durante la validità del contratto di accreditamento, il centro cambia la propria sede, deve comunicarlo all'Istituto Cervantes e richiedere il servizio di Valutazione per cambio di strutture, che a sua volta ha un costo.

I centri possono anche richiedere un servizio di pre-valutazione delle proprie attività prima di iniziare formalmente il processo di valutazione. Questo servizio di pre-valutazione non è obbligatorio.

Ogni ente valutatore stabilisce la tariffa per l'emissione del *Rapporto tecnico-accademico* e la *Relazione di ratifica*; perciò l'ammontare può variare, ma deve attenersi ai seguenti principi:

- Il prezzo deve essere unitario per ogni paese.
- Non deve essere superiore al prezzo del *Rapporto tecnico-accademico* e della *Relazione di ratifica*, stabilito annualmente dall'Istituto Cervantes.
- Gli enti valutatori possono applicare a questi prezzi uno sconto massimo del 20% rispetto a quelli stabiliti dall'Istituto Cervantes.

L'emissione di un *Rapporto tecnico-accademico* richiede inoltre una visita di valutazione al centro. In questo caso, il centro dov l'alloggio del personale che realizza la visita di v

Appendice 3
Bibliografia essenziale di riferimento

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», in *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 10, nº 1. Disponibile su: 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. Disponibile in: https://rieoei.org/RIE/article/view/331

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA DE ASTURIAS (2009). «Fase VI: Elaboración del plan de mejora». In *Guía de autoevaluación y mejora*. Disponibile in: 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*. Strasburgo: Instituto Cervantes. Disponibile in: https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/default.htm

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

FERRER, A. T. (2018). Treinta años de evaluación de centros educativos en España. *Educación XX1*. Disponibile in: 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.* Strasburgo; Graz: Consiglio Europeo, Centro di Lingue Moderne. Disponibile in: 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. Disponibile in: 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. Disponibile in: 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», in *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 9, nº 1. Disponibile in: 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. Disponibile in: 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.* Strasburgo; Graz: Consiglio Europeo, Centro di Lingue Moderne. Disponibile in: 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», in *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* vol. 1, nº 2. Disponibile in: 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», in *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en* educación, vol. 10, nº 1. Disponibile in: 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. Disponibile in: 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. Disponibile in: https://revistas.uam.es/reice