

# Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

Documentación para centros candidatos

**Proceso de acreditación**  
Información general



V 12.1



Sistema de Acreditación de Centros del Instituto Cervantes  
Dirección Académica  
© 2012, Instituto Cervantes  
NIPO: 503-12-067-1

C/ Alcalá 49, 28014 Madrid. España  
<http://centrosacreditados.cervantes.es>  
Correo electrónico: [centros.acreditados@cervantes.es](mailto:centros.acreditados@cervantes.es)

Quedan prohibidos, dentro de los límites de la ley y bajo los apercibimientos legalmente previstos, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico o mecánico, el tratamiento informático, el alquiler o cualquier otra forma de cesión de la obra sin la autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.

# Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

Documentación para centros candidatos

Proceso de acreditación  
Información general



V 12.1







#### **Sistema de Acreditación de Centros**

Dirección Académica  
C/ Alcalá, 49. 28014 Madrid  
Tel.: +34 91 436 77 06  
Fax: +34 91 587 00 98  
centros.acreditados@cervantes.es  
<http://acreditacion.cervantes.es>

# Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

## Proceso de acreditación. Información general

### Objeto y contenido

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

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

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

### Destinatarios

Este documento va dirigido a los centros candidatos a la acreditación o a su prórroga en el marco del SACIC con el fin de que puedan disponer de información exhaustiva sobre el procedimiento general de acreditación y de evaluación.

### Confidencialidad

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

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



# Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

## Proceso de acreditación

### Índice

<b>Capítulo 1</b>	
1.1. Conceptos principales de calidad .....	7
1.2. La promoción de la calidad en la enseñanza de idiomas .....	8
<b>Capítulo 2</b>	
2.1. Descripción del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes.....	11
2.1.1. Marco general .....	11
2.1.2. Breve descripción .....	12
2.2. Procedimiento general de acreditación .....	14
2.2.1. Acreditación inicial .....	14
2.2.2. Prórroga de la acreditación .....	15
2.2.3. Compromisos entre el Instituto Cervantes y el centro acreditado durante la vigencia de la acreditación .....	17
2.2.4. Extinción de la acreditación .....	18
<b>Capítulo 3</b>	
3.1. Descripción del modelo de evaluación del SACIC.....	19
3.2. Parámetros considerados en las distintas condiciones evaluadas .....	20
3.3. Sistema de puntuación en el proceso de evaluación .....	24
3.3.1. Normas generales de puntuación.....	24
3.3.2. Asignación de puntuaciones .....	25
3.4. Descripción del procedimiento de evaluación .....	25
3.5. Principios éticos en el proceso de evaluación .....	29
<b>Anejos y apéndices</b>	
▪ Anejo 1. SACIC. Preguntas frecuentes .....	33
▪ Anejo 2. Relación de condiciones evaluadas e ítems de evaluación .....	37
▪ Anejo 3. Documentación que el centro debe entregar a la entidad evaluadora antes de la visita de evaluación (Documentación 1) .....	103
▪ Anejo 4. Documentación que el centro debe poner a disposición del equipo evaluador durante la visita de evaluación (Documentación 2) .....	107
▪ Anejo 5. Modelo del plan de la visita de evaluación .....	111
▪ Anejo 6. Plantilla de observación de clases para la evaluación .....	113
▪ Anejo 7. Resumen del contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros acreditados.....	117
▪ Apéndice. Glosario de términos .....	119
▪ Apéndice. Bibliografía básica de referencia .....	123



# Capítulo 1

## 1.1. Conceptos principales de calidad

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

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

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

- ▶ Calidad vinculada a la noción de inspección.
- ▶ Calidad vinculada a la noción de control.
- ▶ Calidad vinculada a la noción de aseguramiento de la calidad y a la puesta en marcha de sistemas de gestión de la calidad.
- ▶ Calidad vinculada a la noción de excelencia y a la mejora continua.

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

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

- ▶ **Calidad como excelencia de la organización.** Una institución educativa que se considere de «calidad» debe distinguirse por algunas de sus características específicas (profesores, instalaciones, historia, reconocimiento, etc.). En este sentido, la calidad se vincula a la reputación de la institución educativa.
- ▶ **Calidad como contenido del programa formativo.** Esta noción de la calidad insiste en la consideración de lo que es propio de un programa de formación (currículo, programa de cursos, sistema de enseñanza, perfil del profesorado, etc.).
- ▶ **Calidad como conjunto de regulaciones a las que debe ajustarse el centro educativo.** Esta noción se relaciona con el cumplimiento de normativas legales que determinan los requisitos iniciales para la constitución de un centro y cumplimiento de condiciones para la autorización de sus programas formativos.

---

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

- ▶ **Calidad como conformidad con estándares de contenido académico.** En este sentido, la calidad se entiende como adecuación a los estándares de contenido que establece la comunidad académica y la especialidad.
- ▶ **Calidad como adecuación al cumplimiento de objetivos estratégicos de la organización.** Esta noción de la calidad está relacionada con la eficacia de una institución u organización educativa para cumplir sus objetivos estratégicos o institucionales.
- ▶ **Calidad como disponibilidad de recursos de la organización para el desarrollo de su proyecto formativo.** Este enfoque insiste en la disponibilidad de recursos (recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructuras), pero especialmente en el uso que se hace de ellos.
- ▶ **Calidad como valor añadido en términos de resultados de aprendizaje.** Esta concepción dirige su atención a la contribución de la institución educativa a los resultados de aprendizaje de sus alumnos y a su formación integral.
- ▶ **Calidad como satisfacción de usuarios de la organización.** Esta noción de calidad implica el análisis del modo en que el centro o la institución satisfacen las necesidades y expectativas de todos sus usuarios (alumnos, comunidad académica, padres o tutores, empresas y empleadores, y la sociedad en general).
- ▶ **Calidad como capacidad de transformación y cambio de la organización.** Este concepto pone el énfasis en la capacidad de la institución para responder a las nuevas demandas de la sociedad, en su capacidad para gestionar el cambio, poner en marcha procesos de mejora y apostar por la innovación educativa.

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

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

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

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

Por otra parte, el interés por la calidad en materia de gestión empresarial es resultado de la eclosión que, en los últimos veinte años, ha tenido la gestión de la calidad en el ámbito de las organizaciones en general y que ha dado lugar al desarrollo de sistemas y normas internacionales de organización (ISO 9001: 2008 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*, entre otras) y premios de calidad (entre los que se puede citar, el premio europeo EFQM o el Premio Malcolm Baldrige), que se han hecho hueco en el mundo empresarial como elementos clave para la mejora de la eficacia y eficiencia de las organizaciones; la optimización de sus procesos, recursos y resultados; la apuesta por la innovación; la mejora de la satisfacción de sus usuarios; el compromiso con las personas que forman parte de la organización y con la sociedad y, en definitiva, la apuesta por un éxito sostenido y mantenido en el tiempo del proyecto desarrollado por la organización y de la organización misma.

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

Entre las políticas de fomento, impulso y promoción de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa, cabe destacar el papel realizado por distintas instituciones, entre otras, la Unidad de Política Lingüística del Consejo de Europa y el Centro Europeo de Lenguas Modernas de Graz (European Centre for Modern Languages, ECML, en adelante), que nació con vocación de impulsar y dinamizar en Europa la excelencia y la innovación en la enseñanza y el aprendizaje de idiomas. Desde estas instituciones se han puesto en marcha distintos proyectos que han aportado marcos y referentes de contenido a la comunidad académica dedicada a la enseñanza y el aprendizaje de idiomas. En este sentido, mención específica merecen los proyectos y trabajos impulsados en el tercer ciclo de programas del ECML (2008-2011), que han contribuido a difundir los resultados de proyectos desarrollados con el objetivo de proporcionar herramientas para el aseguramiento de la calidad, la mejora de la gestión y la planificación, y la autoevaluación de programas de enseñanza de idiomas. A través de los trabajos *A Guide to Project Management, Quality Assurance and Self-Assessment for Schools and Teachers* y *Qualitraining*, el ECML ha querido promocionar la cultura de gestión de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa, fomentando la colaboración entre instituciones y organismos nacionales, y ha pretendido sentar las bases para la creación, a más largo plazo, de una red de redes de instituciones y organizaciones dedicadas a la evaluación de la calidad en la enseñanza de idiomas en Europa.

Por último, en consonancia con ese manifiesto interés por la mejora de calidad en la enseñanza de idiomas desde la perspectiva de las organizaciones implicadas en su provisión, cabe destacar otros tres hitos producidos casi en el último lustro y que se refieren a la publicación de las primeras normas específicas de calidad relacionadas con los servicios de enseñanza de idiomas:

- ▶ En 2005 se publicó la norma europea de servicio EN 14.804: 2005 (se convirtió en norma UNE en 2006 con su versión en español UNE-EN 14.804: 2006 *Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas. Requisitos*), en la que se especifican los requisitos exigibles a los proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas y en la que se determinan los niveles de calidad del servicio de enseñanza de idiomas en el extranjero, en su modalidad presencial, y de cualquiera de los servicios relacionados (alojamiento, actividades extracurriculares y organización del viaje) que pueden formar parte de un programa de estudio de idiomas.
- ▶ En 2010 apareció otra norma de servicio, en este caso internacional: la norma ISO 29.990: 2010 *Learning services for non-formal education and training*. A través de ella, se pretende proporcionar un modelo general para la práctica profesional de calidad de los proveedores de aquellos servicios de aprendizaje que se desarrollan al margen de los currículos de las titulaciones oficiales. A través de ella, se persigue aumentar la transparencia y fomentar la comparación a nivel mundial de servicios de aprendizaje en estos contextos de enseñanza. La norma promueve un enfoque de la enseñanza centrado en el alumno y en los resultados del proceso, y hace hincapié en la gama completa de opciones disponibles para la prestación de servicios de aprendizaje.

- ▶ La publicación de la norma ISO 29.990 ha dado lugar al inicio de una familia de normas para el aprendizaje en el contexto de enseñanza al que van referidas. En este momento está en desarrollo la norma ISO 29.991, específica para centros que se dedican a la enseñanza de idiomas: *Learning services for non-formal education and training. Specific requirements for providers of language learning services*. Dado que esta norma se refiere a la competencia de los proveedores de servicios lingüísticos que se desarrollan al margen de los currículos de las titulaciones oficiales, ayudará a las organizaciones y a los individuos a seleccionar proveedores de servicios lingüísticos que reúnan sus requisitos y respondan a sus expectativas.

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

## Capítulo 2

### 2.1. Descripción del Sistema de Acreditación de Centros Instituto Cervantes

#### 2.1.1. Marco general

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

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

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

Son objetivos del SACIC:

- ▶ Promover una enseñanza de español de calidad en aquellos centros que tengan entre sus actividades la enseñanza de ELE, ya sea con carácter único, prioritario o complementario.
- ▶ Avanzar en el desarrollo de un sistema de enseñanza de español homogéneo en estándares para el desarrollo de actividades académicas y otros servicios propios de un centro de enseñanza de ELE, promoviendo, por ejemplo, el establecimiento de equivalencias entre los niveles de enseñanza del currículo de los centros acreditados y los niveles de referencia del español recogidos en la obra *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español* (2006).
- ▶ Difundir buenas prácticas internacionales en relación con la enseñanza de español, en particular, y con la enseñanza de idiomas en general.
- ▶ Informar a los estudiantes de español y a la comunidad internacional de las características de la oferta académica y de los servicios que ofrecen los centros acreditados por el Instituto Cervantes y de su compromiso con la calidad.

El SACIC describe el nivel que tienen que alcanzar los centros y establece el procedimiento para poder obtener la acreditación del Instituto Cervantes. Proporciona, asimismo, una base común homogénea, transparente y fiable, para evaluar las diferentes ofertas educativas en el campo de la enseñanza de ELE, tanto en España como en el resto del mundo.

El SACIC parte del cumplimiento de la legalidad vigente en cuanto a centros de enseñanza y comprende la descripción de cuatro condiciones esenciales: académica, administrativa, de instalaciones y equipamiento, y de información y publicidad. El hecho de dar un reconocimiento formal a cada una de las condiciones descritas y que inciden en el desarrollo de la actividad de un centro ELE contribuye a la detección objetiva de sus respectivas áreas de mejora y proporciona a los responsables de los centros los medios adecuados para que reflexionen sobre su propia práctica, con el fin de identificar y coordinar sus esfuerzos, y asegurar que estos satisfagan las necesidades y expectativas de todos los agentes implicados en su actividad.

Al ofrecer criterios objetivos para describir los requisitos, condiciones e indicadores de actividad que un centro debe tener para alcanzar la acreditación, el SACIC favorece la transparencia de la oferta educativa de enseñanza en español y facilita el reconocimiento internacional de su sector de actividad. De este modo, la acreditación del Instituto Cervantes proporciona a las organizaciones un

valor añadido que se traduce en un mayor grado de competitividad y contribuye a la difusión internacional de la enseñanza del español y de los productos y servicios ofrecidos por el Instituto Cervantes como elementos clave y referentes en la enseñanza de ELE.

### 2.1.2. Breve descripción

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

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

- ▶ Que tengan entre sus actividades la enseñanza de ELE en modalidad presencial.
- ▶ Que cumplan los requisitos mínimos del SACIC en actividad académica y calidad docente, instalaciones y equipamiento, organización administrativa, información y publicidad, así como los requisitos jurídicos (páginas 20-23 de este documento).
- ▶ Que soliciten al Instituto Cervantes la acreditación mediante el formulario oficial de solicitud, una declaración de cumplimiento de requisitos mínimos, el pago de la tasa estipulada en concepto de inicio de expediente y otra documentación adicional.
- ▶ Que obtengan el visto bueno a su solicitud. Este último se obtiene en función de la información recabada sobre los centros solicitantes, la información aportada por las distintas áreas del Instituto Cervantes y por los centros del Instituto Cervantes en el mundo, y de acuerdo con la planificación estratégica anual del Instituto Cervantes.
- ▶ Que, de acuerdo con lo establecido por el SACIC, hayan obtenido un dictamen técnico-académico favorable referido a los servicios de enseñanza y otros servicios complementarios ofrecidos por el centro.
- ▶ Que hayan obtenido un informe jurídico favorable (dado que el dictamen técnico-académico favorable no es vinculante) y la propuesta formal para la firma de un contrato de acreditación.

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

Para elaborar el dictamen técnico-académico se lleva a cabo una evaluación que utiliza metodología cualitativa y cuantitativa, integral y comprensiva, que contempla numerosas variables para determinar el cumplimiento de los requisitos, condiciones e indicadores de actividad establecidos en el procedimiento de evaluación y acreditación del SACIC. Estas variables se expresan a través de las distintas condiciones que se recogen en la tabla de la página siguiente.

	Puntuación mínima	Puntuación máxima	
<b>1.</b> Actividad académica y calidad docente	44 puntos	55 puntos	
<b>2.</b> Instalaciones y equipamiento	12 puntos	15 puntos	<i>El dictamen técnico-académico es favorable cuando la valoración de cada una de las condiciones que se evalúan alcanza el mínimo establecido.</i>
<b>3.</b> Organización administrativa	20 puntos	25 puntos	
<b>4.</b> Publicidad	4 puntos	5 puntos	<i>La obtención de un dictamen favorable no es vinculante para la firma del contrato de acreditación.</i>
<b>TOTAL</b>	<b>80 puntos</b>	<b>100 puntos</b>	

El dictamen técnico-académico incluye las puntuaciones obtenidas por el centro en cada uno de los aspectos de su actividad y responde al siguiente esquema:

**1. Actividad académica y calidad docente**

- Planificación de la enseñanza que garantiza el progreso adecuado en el aprendizaje de la lengua
- Equipo docente cualificado
- Metodología eficaz y adecuada a las necesidades de los alumnos
- Evaluación de conocimientos y certificación de estudios realizados
- Orientación sobre el progreso del alumno

**2. Instalaciones y equipamiento**

- Instalaciones y mobiliario adecuado
- Aulas de dimensiones adecuadas y debidamente equipadas
- Dotación suficiente de materiales y recursos

**3. Organización administrativa**

- Administración eficiente y modelo de organización orientado al servicio del cliente
- Personal administrativo cualificado
- Veracidad y corrección en las certificaciones y documentos administrativos
- Servicios complementarios

**4. Información y publicidad**

- Información completa y detallada
- Información veraz en relación con la oferta
- Precios detallados de los cursos y de los servicios complementarios

El SACIC pretende ser una aportación constructiva, que se sirve de la evaluación para detectar las áreas de mejora del centro y resultar clave para su mejora. De hecho, ese es su principal objetivo y no la obtención de una puntuación determinada, cuyo principal valor es el de servir de referencia para analizar la evolución de la organización a lo largo del tiempo. Por este motivo, el dictamen técnico-académico se completa con:

- Asignación, si procede, de un módulo de formación para el profesorado del centro si se detecta un área de mejora en la formación especializada de su equipo docente.

- ▶ El dictamen técnico-académico y un informe de evaluación en el que se incide en aspectos de la realidad del centro que son susceptibles de ser revisados y al que se adjunta una serie de anejos de contenido técnico que sirvan de orientación para la puesta en marcha de un plan de mejora del centro.

## 2.2. Procedimiento general de acreditación

### 2.2.1. Acreditación inicial

El procedimiento de acreditación de un centro ELE tiene varias fases:

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

#### FASE 1a. Inicio del expediente de acreditación

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

- ▶ Enviar al Instituto Cervantes el formulario de solicitud de inicio de expediente, junto con la declaración de cumplimiento de los requisitos mínimos, el pago de una tasa de apertura de expediente y la documentación complementaria que le requiera el Instituto Cervantes.
- ▶ Recibir una comunicación del Instituto Cervantes mediante la que acepta la admisión a trámite del expediente.

#### FASE 1b. Informe jurídico favorable

Esta fase requiere de los siguientes pasos:

- ▶ Una vez obtenida la admisión a trámite del expediente, en el plazo de un mes el centro debe enviar al Instituto Cervantes la documentación jurídica que se le haya solicitado. Si el centro no la aporta en ese plazo, deberá iniciar de nuevo el expediente de acreditación.
- ▶ Recibir del Instituto Cervantes, mediante correo electrónico, la conformidad de inicio de la fase 2 del procedimiento de evaluación.
- ▶ Contratar los servicios de una entidad evaluadora, que puede ser la propia entidad evaluadora del Instituto Cervantes o una de las entidades evaluadoras reconocidas para la realización de la evaluación.

#### FASE 2. Obtención de un dictamen técnico-académico favorable

Esta fase implica las siguientes acciones:

- ▶ El centro establece con la entidad evaluadora seleccionada la fecha de visita de evaluación. Este se compromete a hacer llegar a la entidad evaluadora el cuestionario de autoevaluación cumplimentado, junto con el resto de la documentación requerida (Documentación 1), al menos 15 días antes de la fecha establecida para la evaluación.
- ▶ La entidad evaluadora realiza una visita al centro, con el fin de contrastar el resultado de la autoevaluación del centro.
- ▶ La entidad evaluadora emite un dictamen técnico-académico provisional en el que se especifica la puntuación obtenida por el centro. Ese dictamen se acompaña del informe de evaluación.
- ▶ La entidad evaluadora envía al Instituto Cervantes el dictamen provisional y el informe de evaluación.

- ▶ La unidad técnica del Instituto Cervantes designada para esa labor valida la evaluación realizada por la entidad evaluadora.
- ▶ Una vez obtenida la validación del dictamen, la entidad evaluadora envía al centro el dictamen técnico-académico definitivo junto con el informe de evaluación.

En el caso de que el dictamen no sea favorable, si el centro desea volver a iniciar el proceso de acreditación, debe solicitar la emisión de un nuevo dictamen técnico-académico.

### FASE 3. Firma de un contrato de acreditación

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

- ▶ El Instituto Cervantes finalmente, y si procede, propone al centro la firma de un contrato de acreditación mediante el cual el centro pasa a recibir la denominación de «centro acreditado por el Instituto Cervantes».
- ▶ La vigencia de la acreditación se extiende, de acuerdo con lo establecido por el Consejo de Administración del Instituto Cervantes, por un periodo inicial de tres años, prorrogable hasta completar la vigencia máxima de doce años prevista en el contrato de acreditación.

#### 2.2.2. Prórroga de la acreditación

El contrato de acreditación que da paso al reconocimiento como centro acreditado puede prorrogarse cada tres años hasta un máximo de doce. El régimen de prórrogas que establece el contrato de acreditación es el siguiente:

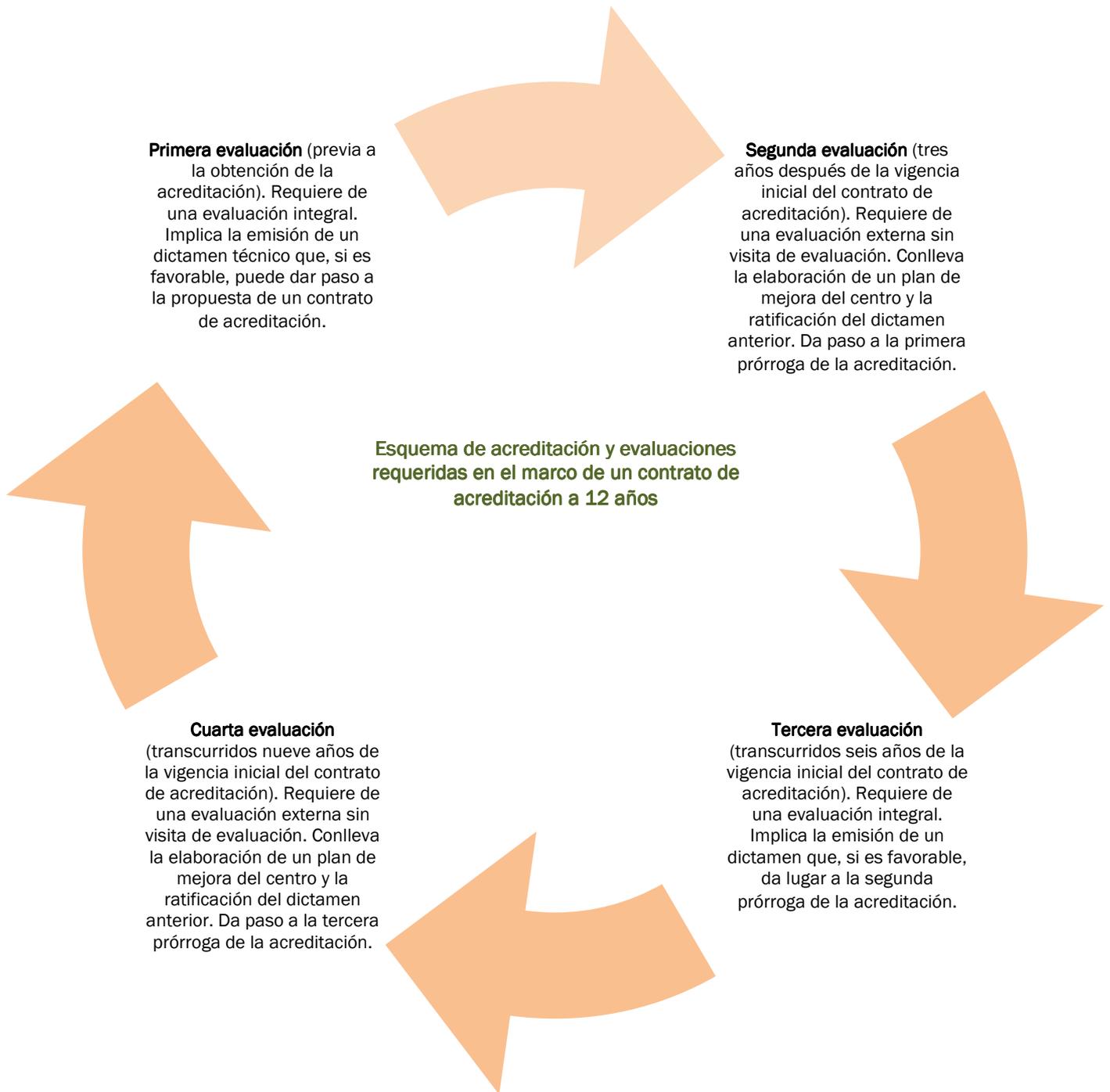
- ▶ **Prórrogas 1.ª y 3.ª:** para prorrogar el contrato de acreditación es necesaria la ratificación del dictamen técnico-académico anterior. La emisión de ese informe de ratificación requiere de un nuevo proceso de evaluación del centro a través de la aportación de documentos de autoevaluación y de la elaboración de un plan de mejora, que son revisados por la entidad evaluadora contratada a tal efecto por parte del centro.
- ▶ **Prórroga 2.ª:** a mitad del periodo máximo de vigencia del contrato, es necesaria la obtención de un nuevo dictamen técnico-académico favorable. La emisión del dictamen técnico-académico requiere de una evaluación externa con visita de evaluación al centro por parte de una entidad evaluadora.

Para tener derecho a la prórroga del contrato de acreditación, es requisito imprescindible que, al menos ocho meses antes de que expire la vigencia, el centro comunique formalmente al Instituto Cervantes su intención de prorrogarlo. Tras ello, el centro debe recibir el visto bueno del Instituto Cervantes a su solicitud.

En el caso de que el centro supere los requisitos de emisión del dictamen técnico-académico o de ratificación del dictamen anterior, y siempre que el Instituto Cervantes lo estime oportuno, se procederá a la firma de la prórroga del contrato de acreditación, lo que requerirá la actualización de la documentación jurídica que sea necesaria.

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

El gráfico de la página siguiente puede ayudar a visualizar el esquema de acreditación y las evaluaciones que requiere en el marco de vigencia de un contrato de acreditación de doce años.



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

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

#### Por parte del Instituto Cervantes

- ▶ Facilitar un certificado individualizado en el que conste la vigencia de la acreditación.
- ▶ Autorizar al centro a utilizar la denominación «centro acreditado por el Instituto Cervantes» y el logotipo correspondiente, sin carácter exclusivo y de acuerdo con las normas de identidad gráfica fijadas por el Instituto Cervantes.
- ▶ Hacer pública la acreditación del centro, durante el periodo en el que esté vigente, en los portales a través de los que el Instituto Cervantes difunde información sobre los centros acreditados (<http://acreditacion.cervantes.es/>) y otros instrumentos de difusión que el Instituto Cervantes estime conveniente.

#### Por parte del centro acreditado

##### Obligaciones relativas al contenido de la acreditación:

- ▶ Garantizar que se mantienen durante toda la vigencia del contrato de acreditación las condiciones técnico-académicas y jurídicas.
- ▶ Comunicar al Instituto Cervantes, a lo largo de la vigencia de la acreditación, cualquier variación sustancial en las condiciones evaluadas (cambio de las instalaciones del centro, cambio de la estructura societaria del titular, cambio en el equipo directivo del centro, etc.).
- ▶ Promover el desarrollo de una equivalencia del plan de enseñanza del centro con el *Plan curricular del Instituto Cervantes*, con el fin de garantizar la homogeneidad de los niveles de enseñanza de español de los centros acreditados por el Instituto Cervantes.
- ▶ Difundir entre los alumnos del centro los Diplomas de Español como Lengua Extranjera (DELE), otorgados por el Instituto Cervantes en nombre del Ministerio de Educación de España, y promover su participación en las diferentes convocatorias anuales de los DELE.

##### Obligaciones relativas al uso de la acreditación:

- ▶ Promover el valor y el prestigio de la acreditación.
- ▶ No hacer pública la puntuación obtenida en el dictamen técnico-académico.
- ▶ Abonar cada año al Instituto Cervantes el canon de acreditación.
- ▶ En el caso de que así se haya prescrito en el dictamen técnico-académico, realizar un programa de formación interna del profesorado con cargo al presupuesto del centro.
- ▶ Comunicar al Instituto Cervantes la intención de prorrogar el contrato de acreditación, como mínimo ocho meses antes de la fecha de vencimiento.

#### 2.2.4. Extinción de la acreditación

La acreditación se extingue finalizada la vigencia del contrato de acreditación o por mutuo acuerdo de las partes.

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

- ▶ Por incumplimiento por parte del titular del centro de las obligaciones que contrae a través de la firma del contrato de acreditación.
- ▶ Por modificación sustancial de las condiciones comprobadas para la elaboración y emisión del dictamen técnico-académico.
- ▶ Por no obtener el informe de ratificación favorable (1.ª y 3.ª prórroga) para la renovación de la acreditación o el nuevo dictamen técnico-académico favorable (2.ª prórroga).
- ▶ Por la utilización inapropiada de la denominación «centro acreditado por el Instituto Cervantes» y del logotipo correspondiente.
- ▶ Por perjudicar la imagen o los fines institucionales del Instituto Cervantes.

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

## Capítulo 3

### 3.1. Descripción del modelo de evaluación del SACIC

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

- ▶ **Se adscribe básicamente al modelo de auditoría.** Se orienta a la recogida sistemática de información de todos los procesos clave que inciden en un centro ELE.
- ▶ Al igual que otros modelos de gestión de la calidad y promoción de la excelencia, **parte de la autoevaluación realizada por los propios centros.** Por tanto, pretende la toma de conciencia del centro sobre su realidad a partir del análisis que le proponen los requisitos, las condiciones y los indicadores de actividad del SACIC.
- ▶ **Utiliza técnicas cualitativas y cuantitativas.** Emplea instrumentos basados en la autoevaluación del centro (cuestionario de autoevaluación); la observación directa (contraste de la información aportada por el propio centro con la observación del evaluador en el centro); el análisis de la documentación aportada; entrevistas orales (con el equipo directivo, el personal docente y no docente del centro) e instrumentos de recogida de información en el propio centro (cuestionarios a alumnos, a profesores, observación de clases).
- ▶ **Fomenta la participación colaborativa.** Se lleva a cabo con la participación de los distintos agentes implicados en la evaluación (evaluadores, equipo directivo del centro, personal docente y no docente, alumnos, etc.).
- ▶ **Pretende el consenso.** Persigue la combinación del diagnóstico interno del propio centro con el externo que realiza el evaluador y que da lugar a la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora del centro evaluado.
- ▶ **Trabaja con rigor científico.** Parte de una precisa definición de los objetivos de la evaluación, utiliza instrumentos válidos y fiables para la recogida de datos, y utiliza pautas precisas para su tratamiento exacto.
- ▶ **Busca un fin formativo.** La evaluación persigue el diagnóstico de la realidad del centro ELE y conduce a la toma de decisiones que sirvan para mantener y reforzar los aspectos valorados positivamente, así como para mejorar las áreas deficitarias o modificar los elementos que requieran ser intensificados.

Para contrastar los indicadores de actividad y los ítems de evaluación, los técnicos evaluadores comparan las evidencias aportadas por el centro (hechos y/o documentos) con las conclusiones de la autoevaluación. En la entrevista final con el equipo directivo, se adelantan los principales resultados de la evaluación. Posteriormente, se realiza un contraste más detallado de la documentación aportada por el centro en las diferentes fases (antes, durante y después de la visita) y se plasma el resultado final en un dictamen técnico-académico que forma parte del informe de evaluación. Este informe incluye, además, sugerencias para la puesta en marcha de un plan de mejora del centro evaluado. Las entidades evaluadoras pueden prescribir en el dictamen la realización de un módulo de formación interna para el equipo docente del centro.

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

- ▶ Su validez de contenido (para fundamentar la representatividad de las variables contenidas en las escalas con la realidad de los centros ELE, se ha recabado la opinión de expertos con el fin de obtener la medida de cada una de las variables de la actividad de un centro; para la elaboración de cada indicador de actividad se han tenido en cuenta, entre otras, la normativa general establecida por el Instituto Cervantes y los trabajos y proyectos académicos desarrollados por el Instituto, la norma UNE-EN 14804: 2006, normativas locales, autonómicas y nacionales, así como esquemas de acreditación o de evaluación de la calidad en el ámbito de las organizaciones en general y en el ámbito de las organizaciones educativas en particular).

- ▶ Su validez didáctica (se ha procurado que las escalas de los ítems de evaluación no sean excesivamente complejas, tanto en lo que se refiere a su presentación y redacción como a las exigencias para su aplicación y contraste).
- ▶ Su validez predictiva (las escalas de los ítems de evaluación se han establecido a partir de la experiencia de evaluar más de 180 centros ELE que desarrollan su actividad tanto en España como fuera de ella; el Instituto Cervantes sigue desarrollando un proceso de experimentación y mejora continua de los instrumentos y herramientas de evaluación).
- ▶ La fiabilidad de los distintos instrumentos de evaluación (que se fundamenta en el contraste de distintas fuentes: cuestionarios, observación directa, pruebas documentales, análisis de distintos documentos, etc.).

### 3.2. Parámetros considerados en las distintas condiciones evaluadas

Para obtener un dictamen técnico-académico y un informe jurídico favorables, un centro debe cumplir con los siguientes parámetros en todas y cada una de las condiciones evaluadas.

#### ACTIVIDAD ACADÉMICA Y CALIDAD DOCENTE

##### REQUISITOS MÍNIMOS

- ▶ Estar dedicado a la enseñanza como actividad profesional y ofrecer, entre sus actividades, la enseñanza de ELE de forma presencial, ya sea con carácter único, prioritario o complementario.
- ▶ Contar con una experiencia mínima de dos años en la enseñanza de ELE.
- ▶ Ofrecer de forma permanente cursos de español de, al menos, tres niveles.
- ▶ Contar con una persona que desempeñe tareas de coordinación académica y que disponga de un horario de dedicación exclusiva a estas tareas que le permita la atención a alumnos y profesores y la gestión académica del centro.
- ▶ Contar como mínimo con dos profesores de español. Los profesores deben cumplir con los requisitos siguientes:
  - Ser titulados universitarios.
  - Acreditar formación especializada en la enseñanza de ELE (mínimo de 60 horas).
  - Poseer una experiencia en enseñanza de ELE de, al menos, dos años (equivalente a un mínimo de 600 horas).
  - Tener contratos permanentes con el centro.
- ▶ Disponer de un plan de enseñanza en el que consten: definición de niveles, especificación de objetivos y contenidos, orientaciones metodológicas y criterios de evaluación.
- ▶ Disponer de programas para los distintos cursos, al menos, para los correspondientes a los tres niveles establecidos anteriormente.
- ▶ Disponer de documentos de planificación de clase de los cursos de español que se imparten en el centro.
- ▶ Disponer de un sistema de registro de las clases, donde conste la asistencia de los alumnos, el contenido cubierto en las clases y el material utilizado.

##### CONDICIONES

- ▶ Planificación de la enseñanza que garantiza el progreso adecuado en el aprendizaje de la lengua.
- ▶ Equipo docente cualificado.
- ▶ Metodología eficaz y adecuada a las necesidades de los alumnos.
- ▶ Evaluación de conocimientos y certificación de estudios realizados.
- ▶ Orientación sobre el progreso del alumno en su proceso de aprendizaje.

##### INDICADORES DE ACTIVIDAD

- ▶ Estructura coherente y apropiada de los cursos: niveles, objetivos, contenidos y metodología en consonancia con las necesidades de los alumnos.
- ▶ Programa de cursos y descripción de contenidos a disposición de profesores y alumnos.
- ▶ Apoyo logístico y material a los profesores para el desarrollo de su labor.
- ▶ Oportunidades para el desarrollo profesional de los profesores.
- ▶ Equipo docente consolidado.
- ▶ Personal docente con titulación adecuada, preparación y experiencia para el desarrollo de sus funciones.

- ▶ Coordinación académica que garantiza el correcto funcionamiento de las actividades académicas.
- ▶ Pruebas de nivel acordes con lo establecido en el plan de enseñanza.
- ▶ Planificación y desarrollo de las clases coherentes con el plan de enseñanza y los programas de cursos.
- ▶ Aprovechamiento eficaz de los recursos didácticos disponibles y uso apropiado de las técnicas de enseñanza.
- ▶ Responsabilidad del profesor con respecto al logro de los objetivos de aprendizaje en un clima que favorezca la colaboración entre los alumnos.
- ▶ Evaluación de conocimientos y certificación de estudios realizados.
- ▶ Facilidades de acceso a exámenes oficiales.
- ▶ Orientación sobre el progreso del alumno en su proceso de aprendizaje.

## **INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO**

### **REQUISITOS MÍNIMOS**

- ▶ Disponer de unas instalaciones, con licencia de actividad en vigor a nombre del titular del centro, que tengan una superficie total de, al menos, 150 m<sup>2</sup>. Esta superficie podrá ser inferior en el caso de que el centro se dedique preferentemente a la enseñanza del español o en función del volumen de actividad.
- ▶ Disponer de un espacio de uso para los profesores del centro, que disponga de ordenadores con conexión a Internet e impresora a su disposición.
- ▶ Disponer, como mínimo, de dos aulas dedicadas preferentemente a la enseñanza del español.
- ▶ Disponer de un espacio común para los descansos de las clases.
- ▶ Disponer de aseos suficientes para el volumen de actividad del centro.
- ▶ Disponer de una biblioteca o, en su defecto, una sala de usos múltiples que, entre sus funciones, tenga la de ser usada como biblioteca.
- ▶ Contar con los medios técnicos adecuados para la enseñanza de ELE en función del volumen de actividad (número de alumnos y cursos) y, como mínimo, contar con tres reproductores de audio y reproductores audiovisuales.

### **CONDICIONES**

- ▶ Instalaciones y mobiliario adecuados.
- ▶ Aulas debidamente equipadas.
- ▶ Dotación suficiente de materiales y recursos.

### **INDICADORES DE ACTIVIDAD**

- ▶ Instalaciones adecuadas y en buen estado de conservación.
- ▶ Condiciones de habitabilidad satisfactorias y cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a medidas de seguridad e higiene.
- ▶ Distribución de espacios que permita el correcto desarrollo de las actividades: aulas, área administrativa, sala de profesores, sala de estudio, etc.
- ▶ Salas o espacios destinados a actividades complementarias: biblioteca, aula de autoaprendizaje, sala de proyecciones, cafetería, etc.
- ▶ Mobiliario funcional y en buen estado.
- ▶ Disposición adecuada del mobiliario en las aulas.
- ▶ Equipamiento y recursos materiales en buen uso y a disposición del profesorado para su aprovechamiento en el aula.
- ▶ Facilidad de acceso y correcta organización de los materiales y recursos a disposición de los alumnos.

## **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **REQUISITOS MÍNIMOS**

- ▶ Cumplir con la normativa del país en materia de prevención de riesgos laborales.
- ▶ Contar con recursos humanos y técnicos adecuados para la gestión académica del centro y tener al menos una persona dedicada exclusivamente a tareas administrativas, con formación administrativa, conocimiento de idiomas y experiencia en gestión administrativa de, al menos, un año.
- ▶ Disponer de un sistema de gestión de datos de alumnos.
- ▶ Disponer de un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del centro.
- ▶ Disponer de un sistema de atención de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- ▶ Disponer de un programa de actividades extraacadémicas que fomenten la difusión de la cultura en español.

### CONDICIONES

- ▶ Administración eficiente y modelo de organización orientado al servicio al cliente.
- ▶ Personal administrativo cualificado.
- ▶ Veracidad y corrección en las certificaciones y documentos administrativos.
- ▶ Servicios complementarios.

### INDICADORES DE ACTIVIDAD

- ▶ Atención deferente al público y respuesta eficaz a las peticiones de información.
- ▶ Procedimientos ágiles para recabar la opinión de los usuarios sobre los servicios prestados y tramitar quejas y reclamaciones.
- ▶ Orientación a los alumnos en la selección de cursos.
- ▶ Procedimiento eficiente de matriculación y cobro de tasas académicas.
- ▶ Personal administrativo con preparación adecuada y experiencia para el desarrollo de sus funciones.
- ▶ Distribución adecuada de las tareas administrativas y eficacia en la gestión.
- ▶ Emisión correcta de diplomas, certificados y certificaciones administrativas.
- ▶ Administración académica eficaz: asignación de horarios, distribución de aulas, sustitución de profesores, control de asistencia de alumnos, etc.
- ▶ Oferta de programas de ocio de carácter social, cultural, deportivo, etc.
- ▶ En el caso de centros que ofrezcan programas de estudios que incluyan estancia en el extranjero, orientación y apoyo en trámites legales, seguros, etc., y facilidad de alojamiento y manutención para los alumnos.
- ▶ En el caso de centros que tengan alumnos menores de edad, adecuación de los programas y de los servicios a las necesidades específicas de este tipo de alumnado.

### INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

#### REQUISITOS MÍNIMOS

- ▶ Disponer de un folleto informativo de su oferta de servicios a disposición del público en, al menos, dos idiomas.
- ▶ Disponer de una página de Internet a disposición del público en, al menos, dos idiomas.
- ▶ En ambos instrumentos promocionales debe recogerse información clara y detallada sobre:
  - El centro.
  - Los cursos y sus contenidos.
  - Los precios que, en concepto de derechos de matrícula, tienen que abonar los alumnos.
  - Las condiciones de los servicios contratados.
  - Los cargos o condiciones que rigen el reembolso en caso de cancelación por parte del participante o del centro.

### CONDICIONES

- ▶ Información completa y detallada.
- ▶ Información veraz en relación con la oferta.
- ▶ Precios detallados de los cursos y de los servicios complementarios.

### INDICADORES DE ACTIVIDAD

- ▶ Información clara y detallada de las condiciones de matriculación y de los servicios que se ofrecen: alojamiento, programa de ocio, biblioteca, etc.
- ▶ Información completa y precisa sobre los cursos: fechas y duración, horarios, número máximo de alumnos, etc.
- ▶ Veracidad y claridad de exposición en los datos que se incluyen en la publicidad.
- ▶ Especificación clara de los precios de los distintos servicios que se ofrecen: cursos, materiales didácticos, exámenes, servicio de biblioteca, alojamiento, etc.

## REQUISITOS JURÍDICOS

### CENTROS DOCENTES EN ESPAÑA

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

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

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

### CENTROS DOCENTES EN EL RESTO DEL MUNDO

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

### 3.3. Sistema de puntuación en el proceso de evaluación

#### 3.3.1. Normas generales de puntuación

Para obtener un dictamen técnico-académico favorable el centro debe cumplir todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- ▶ Alcanzar una puntuación mínima total de 80 puntos.
- ▶ Alcanzar en cada una de las condiciones evaluadas las puntuaciones mínimas que se especifican a continuación:
  1. Actividad académica y calidad docente: 44 puntos.
  2. Instalaciones y equipamiento: 12 puntos.
  3. Organización administrativa: 20 puntos.
  4. Información y publicidad: 4 puntos.
- ▶ Alcanzar en cada uno de los apartados de la condición 1 (Actividad académica y calidad docente) la siguiente puntuación mínima:
  - Planificación de la enseñanza que garantiza el progreso adecuado en el aprendizaje de la lengua: 6 puntos.
  - Equipo docente cualificado: 6 puntos.
  - Metodología eficaz y adecuada a las necesidades de los alumnos: 6 puntos.

#### Puntuaciones máximas y mínimas contempladas en las distintas condiciones del dictamen

	Puntuación máxima para el apartado	Puntuación mínima para el apartado
<b>1. Actividad académica y calidad docente</b> <i>(puntuación máxima para esta condición: 55 puntos; mínima 44)</i>		
1.1. Planificación de la enseñanza que garantiza el progreso adecuado en el aprendizaje de la lengua	13,75	6
1.2. Equipo docente cualificado	13,75	6
1.3. Metodología eficaz y adecuada a las necesidades de los alumnos	13,75	6
1.4. Evaluación de conocimientos	8,25	*
1.5. Orientación sobre el progreso del alumno en su proceso de aprendizaje	5,50	*
<b>2. Instalaciones y equipamiento</b> <i>(puntuación máxima para esta condición: 15 puntos; mínima 12)</i>		
2.1. Instalaciones y mobiliario adecuado	5	*
2.2. Aulas debidamente equipadas	5	*
2.3. Dotación suficiente de materiales y recursos	5	*
<b>3. Organización administrativa</b> <i>(puntuación máxima para esta condición: 25 puntos; mínima 20)</i>		
3.1. Administración eficiente y modelo de organización orientado al servicio al cliente	9	*
3.2. Personal administrativo cualificado	6	*
3.3. Veracidad y corrección en las certificaciones y documentos administrativos	5	*
3.4. Servicios complementarios	5	*
<b>4. Información y publicidad</b> <i>(puntuación máxima para esta condición: 5 puntos; mínima 4)</i>		
4.1. Información completa y detallada	2	*
4.2. Información veraz en relación con la oferta	2	*
4.3. Precios detallados de los cursos y de los servicios complementarios	1	*

\* No existe puntuación mínima para este apartado.

### 3.3.2. Asignación de puntuaciones

A la hora de considerar el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas, la entidad evaluadora aplica los ítems de referencia detallados en el cuestionario de autoevaluación del Instituto Cervantes (páginas 37-101 de este documento). Cada uno de estos ítems se corresponde con una puntuación de referencia que se asigna automáticamente al codificar la evaluación que corresponde. Como garantía de la homogeneidad de la evaluación, todas las entidades evaluadoras la llevan a cabo tomando como base los mismos instrumentos que han sido elaborados por el Instituto Cervantes.

## 3.4. Descripción del procedimiento de evaluación

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

### Fase 1. Antes de la visita de evaluación

1. La entidad evaluadora debe comunicar al centro el nombre y los datos de contacto del técnico evaluador designado para efectuar la visita de evaluación.
2. La entidad evaluadora debe enviar al centro, en formato electrónico, los siguientes archivos:
  - ▶ Documentación 1: relación de documentos que el centro debe enviar a la entidad evaluadora antes de la visita. Esa documentación incluye algunos documentos que el centro debe presentar cumplimentados: cuestionario de autoevaluación del centro, ficha de centro, modelo de solicitud de informe de rendimiento DELE, modelo CV para profesores y coordinador académico, y para el personal de administración, gestión y dirección del centro.
  - ▶ Documentación 2: relación de documentos que el centro debe poner a disposición del técnico evaluador durante la visita de evaluación.
3. El técnico evaluador designado y los responsables del centro, de mutuo acuerdo, deben:
  - ▶ Establecer una fecha de visita que asegure la disponibilidad de los responsables del centro y la posibilidad de realizar observación de clases.
  - ▶ Confirmar cuáles son los documentos que el centro debe enviar por correo postal antes de la visita (Documentación 1) y cuáles debe tener en la visita de evaluación a disposición del técnico evaluador (Documentación 2).
  - ▶ Planificar la visita de evaluación (viaje, alojamiento y plan de la visita).
4. El centro debe enviar los siguientes documentos, respetando los plazos y la modalidad de envío:
  - ▶ A la Unidad de Centros Acreditados del Instituto Cervantes: la solicitud de emisión del Informe de rendimiento DELE. La solicitud debe enviarse por fax al menos 30 días antes de la visita de evaluación.
  - ▶ A la entidad evaluadora: la Documentación 1 (o directamente al técnico evaluador designado), a través de correo postal y al menos 15 días antes de la visita de evaluación. Es especialmente importante asegurarse de que el cuestionario de autoevaluación y la ficha del centro, debidamente cumplimentados, se incluyen en el envío. La documentación en formato electrónico debe presentarse en un soporte electrónico.

## 5. El técnico evaluador designado:

- ▶ En cuanto recibe la Documentación 1 enviada por el centro, debe empezar a analizarla y a señalar las posibles discrepancias entre la información que aparece en el cuestionario de autoevaluación y las que se desprendan del análisis de los siguientes documentos:
  - Ficha del centro.
  - Plan de enseñanza (Apartado 1.1. del cuestionario de autoevaluación).
  - Manual de procedimiento académico (si se dispone de él, apartado 1.1.3.4. del cuestionario de autoevaluación).
  - Informe de rendimiento DELE, proporcionado por el Instituto Cervantes, y siempre que el centro lo haya aportado al proceso de evaluación (Apartado 1.4.7. del cuestionario de autoevaluación).
  - CV de los profesores y del coordinador académico (Apartado 1.2. del cuestionario de autoevaluación).
  - Manual de procedimiento administrativo (si el centro dispone de él, apartado 3.1.7. del cuestionario de autoevaluación).
  - CV del personal de administración y gestión de la actividad ELE del centro (Apartado 3.2. del cuestionario de autoevaluación).
  - Folletos y página de Internet (apartados 4.1., 4.2. y 4.3. del cuestionario autoevaluación).
- ▶ El técnico evaluador debe señalar en el cuestionario de autoevaluación los ítems que, tras su análisis de la documentación, considere necesario cotejar en su visita al centro.
- ▶ Debe imprimir el cuestionario de autoevaluación (con sus anotaciones), preparar el resto de la documentación que debe tener consigo durante la visita y planificar un cronograma para la observación de clases.

## Fase 2. Durante la visita de evaluación

### 1. Reunión inicial

En la reunión inicial el técnico evaluador:

- ▶ Comunica a los responsables del centro que el objetivo de la visita es constatar el cumplimiento por parte del centro de los requisitos, condiciones e indicadores de actividad del SACIC, así como detectar posibles áreas de mejora para poder trasladar al centro recomendaciones que le resulten útiles y puedan aportarles valor.
- ▶ Explica brevemente las partes principales de la visita de evaluación (visita a las instalaciones, observación de clases, entrevistas con los responsables de cada área, recogida de cuestionarios de profesores y alumnos, visitas a alojamientos si el centro ofrece este servicio, etc.), confirma y repasa el plan de visita (especialmente en lo relativo al horario de observación de clases).
- ▶ Insiste en que el personal del centro implicado en la evaluación debe sentirse lo más cómodo posible, puesto que su tarea consiste en la observación del centro evaluado y que, por su parte, va a tratar de evitar que el funcionamiento del centro (clases, horarios de descanso de alumnos, horario de fin de actividad docente, etc.) se vea alterado, especialmente en relación con las actividades previstas para los alumnos.

### 2. Durante la visita

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

- ▶ Se entrevista con los distintos responsables del centro.

- ▶ Toma notas para completar el cuestionario de evaluación y recoge las observaciones que considera oportunas.
- ▶ Coteja la Documentación 2. El técnico evaluador verifica que el centro dispone de toda la documentación que se le requiere en este apartado.
- ▶ Observa sesiones de clase. Antes de las sesiones de clase, el técnico evaluador explica a los profesores el objetivo de esta observación: cotejar la coherencia entre el proyecto académico del centro trasladado en la documentación presentada a la evaluación y el desarrollo de las sesiones de clase. El técnico evaluador observa la mayor variedad de clases posibles (distintos niveles, profesores, secuencia de la clase —inicio, desarrollo y final de la sesión— y distintos tipos de cursos —generales, específicos, formación de profesores, preparación al DELE—), teniendo en cuenta que la duración de cada observación puede oscilar entre 20 y 60 minutos.
- ▶ Recoge los cuestionarios de profesores. En la reunión con el equipo docente, el técnico evaluador invita a los profesores a cumplimentar estos cuestionarios. También aprovecha esta reunión para que los profesores hagan una reflexión sobre su práctica docente en el centro y a que le trasladen, si lo desean, preguntas o sugerencias sobre el SACIC. Al final de la reunión recoge los cuestionarios ya cumplimentados por los profesores.
- ▶ Recoge los cuestionarios de alumnos. El técnico evaluador entrega al responsable académico del centro los cuestionarios de los alumnos. En la evaluación es necesario recoger cuestionarios del 30-50% de los alumnos presentes en el centro. Los cuestionarios son entregados a los alumnos y recogidos por los profesores del centro. El coordinador académico es quien se los hace llegar al técnico evaluador antes de finalizar la visita de evaluación.
- ▶ Se reúne con alumnos del centro, si lo considera relevante, para recabar información específica o complementaria a la recogida en la documentación aportada por el centro. Para ello, informa a los alumnos de que durante su visita al centro está a su disposición, y que puede atenderlos si ellos, de manera voluntaria y siempre fuera de las horas de clase, consideran oportuno reunirse con él para mantener una entrevista oral y completar así la recogida de información sobre los aspectos incluidos en el cuestionario del alumno.
- ▶ Visita las instalaciones. Realiza una visita general a las instalaciones y se asegura de haber tomado nota de su estado, prestando especial atención a algunas áreas (aulas, sala de profesores, zona de administración, zona de descanso, servicios, biblioteca, sala de aprendizaje, etc.). Si es posible, toma fotografías de las estancias principales de las instalaciones del centro (sala de profesores, biblioteca, aulas, área de recepción, tabloneros de anuncios y entrada al centro). Si el centro oferta servicio de alojamiento, también realiza una visita a los alojamientos y toma como muestreo uno o dos para cada tipo que ofrezca el centro (familia, apartamento, residencia, etc.), y a partir del listado presentado por el centro.

### 3. Reunión final

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

- ▶ Adelanta una primera valoración general de la visita y de la evaluación.
- ▶ Recuerda que el dictamen técnico-académico se incluirá en el informe de evaluación que se hará llegar al centro, una vez finalizado el análisis, y una vez que haya concluido su elaboración por parte de la entidad evaluadora y su validación por el Instituto Cervantes.
- ▶ Explica los pasos que han de darse a partir de ese momento en el proceso de acreditación:
  - Emisión del dictamen técnico-académico por parte del responsable de la entidad evaluadora.

- Envío al Instituto Cervantes para su validación del dictamen técnico-académico que se incluye en el informe de evaluación y toda la documentación aportada por el centro antes de la visita (Documentación 1).
  - En el caso de que el dictamen técnico-académico sea favorable, propuesta de la firma del contrato de acreditación o de prórroga por parte de la Dirección Académica del Instituto Cervantes.
  - Envío al centro de un cuestionario para recoger su valoración sobre el procedimiento de evaluación y de acreditación del SACIC.
  - Elaboración del contrato de acreditación por parte del Instituto Cervantes.
  - Firma del contrato de acreditación por parte del Instituto Cervantes en primer lugar y por parte del centro en segundo lugar.
  - Acreditación del centro, visualizada por la entrega del logotipo de centro acreditado y la publicación de sus datos en el portal del Instituto Cervantes:  
<http://acreditacion.cervantes.es>.
  - Abono del canon anual de acreditación, prorrateado, si procede.
- ▶ El técnico evaluador agradece la disponibilidad del centro y la atención prestada durante la visita y recoge sugerencias sobre el SACIC.
- ▶ Finalmente, recuerda que para cualquier consulta sobre el procedimiento de evaluación o sobre el SACIC el centro puede dirigirse al Instituto Cervantes al través de la siguiente dirección electrónica: [centros.acreditados@cervantes.es](mailto:centros.acreditados@cervantes.es).

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

Tras la evaluación el centro recibe un informe de evaluación que se compone de:

- ▶ Dictamen técnico-académico, en el que se expresa el resultado cuantitativo de la evaluación.
- ▶ Informe gráfico del resultado de evaluación, en el que a través de gráficos para las distintas condiciones evaluadas, se aporta información sobre el porcentaje de criterios de acreditación superados por el centro y el porcentaje de aspectos en los que el centro puede hacer un recorrido de mejora.
- ▶ Relación de ítems que han sido destacados como aspectos destacables del centro.
- ▶ Relación de ítems que han sido señalados como áreas de mejora del centro.
- ▶ Relación de ítems que han sido señalados como evaluación negativa.
- ▶ Relación de ítems que han sido considerados como hallazgos favorables respecto a la autoevaluación realizada por el centro.
- ▶ Relación de ítems para los que no se han hallado evidencias objetivas en el proceso de evaluación y en los que se ha producido una discrepancia entre la autoevaluación del centro y la del equipo de evaluación.
- ▶ Documentos de formación y reflexión que pueden servir al centro para las distintas fases que requiere la elaboración de un plan de mejora (identificación de las áreas de mejora relevantes, priorización de estas, definición de acciones de mejora concretas que se van a incluir en el plan de mejora y determinación del cronograma de actuación y de los responsables de su seguimiento).

### 3.5. Principios éticos en el proceso de evaluación<sup>2</sup>

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

- ▶ Su consideración como medio al servicio de un proyecto educativo. La evaluación no tiene sentido si no sirve para la mejora del centro. Los otros fines solo serán legítimos en la medida que contribuyan a este fin.
- ▶ El respeto a la dignidad de las personas que forman parte del centro y a sus legítimos intereses en relación con su intimidad y prestigio profesional.
- ▶ El carácter público de la evaluación dentro del marco correspondiente. Solo las partes legítimamente interesadas deben tener acceso a su diseño, al desarrollo, a los resultados y a las decisiones correspondientes.

#### Etapa previa a la evaluación

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

- ▶ **Difusión.** La dirección del centro debe establecer con la entidad evaluadora la fecha de la evaluación y darla a conocer a todas las personas de la organización, así como difundir el propósito y los objetivos de la evaluación. Compartir esa información facilita el establecimiento de expectativas realistas respecto a la evaluación, contribuye a que se reduzcan o se eliminen las reservas o prejuicios sobre este tipo de acciones y facilita la participación e implicación de las personas de la organización tanto en la fase de preparación de la visita de evaluación, como en la visita misma. De igual manera, la dirección del centro debe comprometerse a comunicar internamente los resultados de la evaluación e insistir en que servirán para ayudar a la organización a aprender de sí misma y a poner en marcha planes y acciones concretas de mejora.
- ▶ **Compromiso.** La dirección ha de liderar y motivar a las personas del centro implicadas en la evaluación, así como proveerlas de los recursos necesarios para que puedan participar activamente en ella.
- ▶ **Independencia y profesionalidad de los evaluadores.** Debe huirse de cualquier forma de presión, tanto en relación con la modificación del proceso, como respecto al resultado de la evaluación.
- ▶ **Participación.** Para que en una evaluación se constate la situación real de un centro, es preciso dar cabida a la participación de todas las partes implicadas (dirección, equipo docente, personal administrativo, etc.).

#### Etapa de desarrollo de la evaluación

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

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

<sup>2</sup> Adaptado de ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC), COMITÉ DE EDUCACIÓN (2005). *Calidad en la educación, calidad de la educación*. Madrid: AEC.

- ▶ **Independencia.** Se debe respetar sin ninguna intromisión la actuación de los evaluadores.
- ▶ **Confidencialidad.** Se debe facilitar los medios para que quienes lo deseen puedan transmitir información relevante y valoraciones alternativas sin la presión de la difusión de esos datos.

### C) Etapa posterior a la evaluación

#### C.1. Etapa inmediatamente posterior a la evaluación

- ▶ **Discusión del informe.** Aunque en el momento de contratar los servicios de evaluación el centro está aceptando intrínsecamente los resultados de la evaluación, también tiene derecho a discrepar, siempre que sus argumentos sean sólidos y estén convenientemente documentados. Es importante reseñar que, en las auditorías de tercera parte (realizadas por personas externas a la organización y destinadas a obtener certificaciones), lo que prevalece es la valoración de los evaluadores.
- ▶ **Difusión del informe.** El resultado de la evaluación debe llegar a todas las partes interesadas, ya que el valor de la evaluación está ligado a sus consecuencias para la mejora del centro. Puede comunicarse de forma total o parcial, pero en ningún caso puede ser alterada o deformada la información para presentar a la institución de una forma más favorable o positiva.
- ▶ **Compromiso de mejora.** Los responsables del centro deben liderar y motivar a todo el personal implicado para llevar a cabo las acciones de mejora que se deriven de la evaluación realizada. Las personas del centro deben colaborar y comprometerse a llevar a cabo dichas acciones de mejora.

#### C.2. Etapa entre evaluaciones

- ▶ **Compromiso.** Es preciso mantener vivo el proceso de mejora, mediante actividades, difusión de informes o procesos de autoevaluación ligados a las decisiones tomadas tras la evaluación.
- ▶ **Seguimiento.** Una forma de compromiso es el seguimiento activo del desarrollo y la ejecución de los planes de mejora. Para ello, es fundamental contar con una persona que asuma el papel del propietario de los procesos relativos a la puesta en marcha de acciones de mejora en el centro.

# Sistema de Acreditación de Centros

## Instituto Cervantes

Proceso de acreditación

Anejos y apéndices



## Anejo 1. SACIC. Preguntas frecuentes

¿Qué centros pueden solicitar ser centro acreditado por el Instituto Cervantes?

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

- ▶ Tener entre sus actividades la enseñanza de ELE, bien de forma exclusiva, preferente o complementaria.
- ▶ Cumplir con los requisitos mínimos del SACIC en actividad académica y calidad docente, instalaciones y equipamiento, organización administrativa, información y publicidad, y requisitos jurídicos, que se detallan en las páginas 20-30 de este documento.

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

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

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

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

La figura de centro de examen es una figura de colaboración con el Instituto Cervantes para la administración de las pruebas de examen para la obtención de los DELE.

Para conocer los trámites necesarios para el reconocimiento de un centro como centro de examen DELE, se puede visitar en el portal de estos diplomas el apartado específico para instituciones: [http://dele.cervantes.es/centro\\_examen\\_espanol/ventajas.html](http://dele.cervantes.es/centro_examen_espanol/ventajas.html)

¿Qué supone ser centro acreditado por el Instituto Cervantes?

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

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

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

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

¿Quién comprueba los requisitos, condiciones e indicadores de actividad de los centros candidatos a la acreditación?

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

¿Un dictamen técnico-académico favorable emitido por una entidad evaluadora conlleva necesariamente la obtención del reconocimiento como centro acreditado por el Instituto Cervantes?

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

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

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

¿Qué vigencia tienen las acreditaciones? ¿Pueden renovarse?

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

El régimen de prórrogas es el siguiente:

- ▶ **Prórroga 1.<sup>a</sup> y 3.<sup>a</sup>:** para prorrogar el contrato de acreditación es necesaria la ratificación del dictamen técnico-académico anterior. La emisión de ese informe de ratificación requiere de un nuevo proceso de evaluación del centro a través de la aportación de documentos de autoevaluación y de la elaboración de un plan de mejora, que son revisados por la entidad evaluadora contratada a tal efecto por parte del centro. No requiere visita de evaluación al centro evaluado.
- ▶ **Prórroga 2.<sup>a</sup>:** a mitad del periodo máximo de vigencia del contrato, será necesaria la emisión de un nuevo dictamen técnico-académico favorable, que requerirá la visita de evaluación al centro evaluado, por parte del equipo técnico de la entidad evaluadora contratada por el centro para la emisión del dictamen.

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

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

- ▶ **Precio de inicio del procedimiento de acreditación.** Cantidad que los centros candidatos a la acreditación inicial, tanto de España, como de fuera de España, abonarán al Instituto Cervantes como parte del procedimiento, junto con la solicitud y otra documentación adicional.

- ▶ **Dictamen técnico-académico.** Precio que el centro candidato a la acreditación o a la prórroga abona a la entidad evaluadora elegida para realizar la evaluación integral del centro, emitir el dictamen técnico-académico y el correspondiente informe de evaluación.
- ▶ **Informe de ratificación del dictamen técnico-académico.** Cantidad que el centro candidato a la prórroga de la acreditación (en el caso de la 1.ª y 3.ª prórroga) abona a la entidad evaluadora que emitió el dictamen técnico-académico anterior o, en su defecto, al Instituto Cervantes, para que emita el correspondiente informe de ratificación sobre el dictamen del centro.
- ▶ **Canon.** Importe que los centros acreditados en España y fuera de España abonan al Instituto Cervantes a lo largo de la vigencia de la acreditación, de acuerdo con lo establecido en el contrato de acreditación firmado.

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

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

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

La información actualizada de los precios puede consultarse en el portal del SACIC (<http://acreditacion.cervantes.es>) o a través de una consulta a la dirección de correo electrónico [centros.acreditados@cervantes.es](mailto:centros.acreditados@cervantes.es).

En el caso de que la emisión del dictamen técnico-académico contemple la asignación de un módulo de formación, el centro deberá sufragar todos los gastos relacionados con la realización de ese programa formativo, incluido el desplazamiento, el alojamiento, la manutención y los honorarios de los ponentes, en su caso.

Si la acreditación se firma, por ejemplo, en el mes de junio, ¿habría que pagar el canon anual completo?

No, en ese caso se aplicaría la cuota prorrateada correspondiente a seis meses.

¿Cuánto tiempo puede transcurrir desde la solicitud de la acreditación y la firma de esta?

Tras la obtención del visto bueno inicial a la candidatura a la acreditación, el tiempo que puede transcurrir desde esa respuesta a la firma del contrato de acreditación depende en gran parte de la preparación, la actividad y la dedicación del centro, tanto en la fase de emisión del informe jurídico como en la de evaluación. Se estima que el plazo aproximado de un expediente es de diez meses (seis meses desde la solicitud inicial hasta la emisión del dictamen técnico-académico y cuatro para la emisión del informe jurídico favorable y la tramitación del contrato de acreditación), salvo que el centro no cumpla alguno de los plazos establecidos.



## Anejo 2. Relación de condiciones evaluadas e ítems de evaluación

### ACTIVIDAD ACADÉMICA Y CALIDAD DOCENTE

#### 1. ACTIVIDAD ACADÉMICA Y CALIDAD DOCENTE

##### 1.1. Planificación de la enseñanza que garantiza el progreso adecuado en el aprendizaje de la lengua

##### 1.1.1. Estructura coherente y apropiada de los cursos: niveles, objetivos, contenidos y metodología en consonancia con las necesidades de los alumnos

##### 1.1.1.1. Estructura formal del plan de enseñanza

1	En el plan de enseñanza se ofrece información general sobre el centro (ubicación, características, año de inicio de actividad, definición de su actividad en el sector de enseñanza de idiomas, infraestructuras, recursos, perfil de usuarios, estadísticas, etc.).
2	El plan de enseñanza dispone de un marco teórico claro y fundamentado, con explicitación de las creencias y convicciones sobre la naturaleza de los procesos de enseñanza-aprendizaje de la lengua que el centro asume y hace suyos.
3	El plan de enseñanza incluye información sobre el programa de cursos.
4	El plan de enseñanza incluye información sobre el programa de actividades extraacadémicas así como orientaciones metodológicas para su integración en el currículo.
NP 4	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece actividades extraacadémicas.
5	En el plan de enseñanza se detallan las obras de referencia utilizadas para su diseño.
6	En el plan de enseñanza se detallan sus autores (personal docente del centro).

##### 1.1.1.2. Estructura de los apartados académicos del plan de enseñanza

7	El plan de enseñanza hace referencia a la estructura de currículo del centro (progresión que el alumno puede hacer en los niveles del centro a través de la oferta de cursos y referencia a las horas que se requieren para alcanzar cada nivel a partir de los distintos programas del centro).
8	La descripción de los niveles del centro hace referencia a una propuesta externa ( <i>Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación, MCER</i> , en adelante, <i>Plan curricular del Instituto Cervantes</i> , en adelante, <i>PCIC</i> ).
9	El plan de enseñanza incluye una descripción de todos los cursos de lengua que se ofrecen en el centro.
10	El plan de enseñanza incluye una descripción de todos los cursos especiales que ofrece: preparación DELE, negocios, cultura, formación de profesores, etc.
NP 10	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.

11	El plan de enseñanza detalla para cada nivel del centro objetivos específicos por actividades comunicativas de la lengua (expresión, comprensión, interacción y mediación).
12	El plan de enseñanza incluye para cada nivel del centro contenidos del componente pragmático-discursivo (funciones, géneros discursivos, productos textuales).
13	El plan de enseñanza incluye para cada nivel del centro contenidos gramaticales (gramática, ortografía, pronunciación y prosodia).
14	El plan de enseñanza incluye para cada nivel contenidos léxicos y semánticos (nociónes generales y nociónes específicas).
15	El plan de enseñanza incluye para cada nivel contenidos estratégicos (procedimientos de aprendizaje, tácticas y estrategias pragmáticas).
16	El plan de enseñanza incluye para cada nivel contenidos culturales (referentes culturales, saberes y comportamientos socioculturales, habilidades y actitudes interculturales).
17	El plan de enseñanza ofrece un apartado de orientaciones metodológicas generales.
18	El plan de enseñanza ofrece orientaciones metodológicas específicas para los distintos niveles que se imparten en el centro.
19	El plan de enseñanza ofrece un apartado específico sobre evaluación.
20	El plan de enseñanza ofrece criterios y procedimientos de evaluación para cada nivel.
21	El plan de enseñanza incluye las pruebas de clasificación de nivel (en el mismo documento o en documento aparte).
22	El plan de enseñanza incluye modelos de exámenes (en el mismo documento o en documento aparte).
23	El plan de enseñanza incluye un apartado en el que se detallan los recursos con que cuenta el centro para la enseñanza.

### 1.1.1.3. Adecuación del plan de enseñanza a las necesidades de los profesores

24	El centro tiene copias del plan de enseñanza a disposición de los profesores (sala de profesores, biblioteca, etc.), que permiten que lo consulten con regularidad.
25	El plan de enseñanza constituye una unidad perfectamente identificable.

26	El plan de enseñanza dispone de un índice claro y exhaustivo que facilita su consulta.
27	El plan de enseñanza es un documento identificado a pie de página (con datos como número de página, nombre del documento, año, nombre del centro y datos de contacto).
28	En el plan de enseñanza se incluye un apartado de bibliografía recomendada sobre metodología y didáctica de ELE y de segundas lenguas.
29	En el apartado de bibliografía recomendada sobre metodología y didáctica de ELE y de segundas lenguas, se especifican obras de referencia para cada uno de los apartados que se incluyen en el plan de enseñanza.

#### 1.1.1.4. Adecuación del plan de enseñanza a las necesidades de los alumnos

30	El plan de enseñanza, en su conjunto, contempla las necesidades de los alumnos del centro (metas y objetivos de aprendizaje en relación con la edad, la duración media de los cursos, etc.).
31	El plan de enseñanza es una propuesta que permite posibles ajustes a las necesidades específicas de los alumnos y usuarios del centro.
32	El plan de enseñanza, en su conjunto, es coherente con la actividad académica observada en el centro.

#### 1.1.1.5. Revisión del plan de enseñanza

33	<p>Está establecido que el plan de enseñanza se revise:</p> <p>A) Anualmente.                      B) Cada dos años.                      C) Cada tres años.                      D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                      E) No existe este procedimiento.</p>
34	En el plan de enseñanza se detalla la fecha de la última revisión.
35	En el plan de enseñanza se hace referencia a las mejoras introducidas en su revisión.

#### 1.1.2. Programa de cursos y descripción de contenidos a disposición de profesores y alumnos

##### 1.1.2.1. Programa de cursos

36	El centro dispone de programas para todos los cursos de lengua (cursos para jóvenes, cursos para adultos, cursos intensivos, cursos de larga duración, etc.) que publicita en distintos soportes.
----	---

<b>37</b>	El centro dispone de programas para todos los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) que publicita en distintos soportes.
<b>NP 37</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.
<b>38</b>	Los programas de los cursos son coherentes con el plan de enseñanza del centro.
<b>39</b>	Los programas de los cursos son coherentes con su duración (número de horas y semanas de curso).
<b>40</b>	Los programas de los cursos son coherentes con la información que se ofrece a los alumnos sobre su contenido y su desarrollo.

#### 1.1.2.2. Descripción de contenidos en los programas de los cursos

<b>41</b>	Los programas de los cursos de lengua detallan objetivos y contenidos.
<b>42</b>	Los programas de los cursos de lengua organizan objetivos y contenidos de aprendizaje adaptados a la duración y secuenciación del curso (sesiones, semanas de duración, etc.).
<b>43</b>	Los programas de los cursos de lengua aluden a las tareas y actividades de aprendizaje que se van a desarrollar.
<b>44</b>	Los programas de los cursos de lengua detallan criterios y procedimientos de evaluación.
<b>45</b>	Los programas de los cursos de lengua detallan materiales y recursos que se van a utilizar.
<b>46</b>	Los programas de los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) detallan objetivos y contenidos.
<b>NP 46</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.
<b>47</b>	Los programas de los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) organizan objetivos y contenidos de aprendizaje adaptados a la duración y secuenciación del curso (sesiones, semanas de duración, etc.).
<b>NP 47</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.

<b>48</b>	Los programas de los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) aluden a las tareas y actividades de aprendizaje que se van a desarrollar.
<b>NP 48</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.
<b>49</b>	Los programas de los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) detallan criterios y procedimientos de evaluación.
<b>NP 49</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.
<b>50</b>	Los programas de los cursos especiales (de preparación al DELE, de cultura, de formación de profesores u otros) detallan materiales y recursos que se van a utilizar.
<b>NP 50</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.

### 1.1.2.3. Facilidad de acceso y consulta de los programas por parte de los profesores y de los alumnos

<b>51</b>	Hay una copia de los programas de los distintos cursos en la sala de profesores.
<b>52</b>	Los alumnos reciben el programa del curso de lengua en el que están participando (una versión reducida de este).
<b>53</b>	Los alumnos reciben el programa del curso especial (fines específicos, preparación al DELE, negocios, cultura, etc.) en el que están participando.
<b>NP 53</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece cursos especiales.
<b>54</b>	Los programas de cursos que se dan a los alumnos (tanto de lengua como cursos especiales) incluyen objetivos y contenidos de aprendizaje.
<b>55</b>	Los programas de cursos que se dan a los alumnos (tanto de lengua como cursos especiales) incluyen recomendaciones bibliográficas (tanto de publicaciones en papel como de publicaciones en línea).

### 1.1.2.4. Revisión de los programas

<b>56</b>	<p>Los programas de cursos se revisan:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
-----------	--

<b>57</b>	En los programas de cursos consta la fecha del curso académico en vigor.
-----------	--

**1.1.3. Apoyo logístico y material a los profesores para el desarrollo de su labor**  
**1.1.3.1. Sala de profesores adecuada para el desarrollo de las funciones docentes**

<b>58</b>	Los profesores disponen de una sala o espacio específico para su trabajo.
<b>59</b>	En la sala de profesores hay información sobre los cursos que se están impartiendo en ese momento en el centro (cursos, profesores, aulas, horarios).
<b>60</b>	En la sala de profesores hay información de utilidad para la autoformación de los profesores.
<b>61</b>	La sala de profesores permite realizar en ella reuniones para trabajar en equipo (mesa y sillas que permitan el intercambio de opiniones y materiales) o el centro dispone de un lugar en el que puede reunirse el equipo docente.
<b>62</b>	La sala de profesores dispone de un mobiliario principal (estanterías), así como complementario que permite a los profesores tener sus enseres de trabajo y personales.

**1.1.3.2. Sala de profesores con recursos académicos para el desarrollo de las funciones**

<b>63</b>	La sala de profesores dispone de manuales de referencia y material complementario para las clases (manuales, diccionarios, gramáticas, enciclopedias, libros de cultura, etc.).
<b>64</b>	En la sala de profesores hay al menos una copia del plan de enseñanza y de los programas de los cursos.
<b>65</b>	En la sala de profesores hay una copia del <i>PCIC</i> a disposición de los profesores.
<b>66</b>	En la sala de profesores hay al menos una copia del <i>MCER</i> a disposición de los profesores.
<b>67</b>	La sala de profesores dispone de otras obras de referencia para la autoformación en ELE (colecciones de metodología y didáctica de la enseñanza de ELE, revistas especializadas, etc.).
<b>68</b>	La sala de profesores dispone de un archivo de materiales o banco de actividades.
<b>69</b>	El archivo de materiales o banco de actividades está bien organizado y claramente catalogado.
<b>70</b>	La sala de profesores dispone de un catálogo de las obras de consulta y otros materiales a su disposición.

**1.1.3.3. Sala de profesores con recursos materiales y técnicos para el desarrollo de las funciones**

71	La sala de profesores dispone de un catálogo de los recursos materiales y técnicos a disposición de los profesores.
72	La sala de profesores dispone de material de oficina (papel, bolígrafos, tijeras, pegamento, carpetas, etc.).
73	La sala de profesores dispone de ordenadores con impresora, así como de otros medios audiovisuales (reproductor de CD, TV, vídeo, DVD, etc.), que pueden ser utilizados para la preparación de las clases.
74	Los ordenadores de la sala de profesores disponen de conexión a Internet.
75	Existe un procedimiento establecido para solicitar e incorporar nuevos recursos y materiales didácticos, y obras para la autoformación a la sala de profesores.

**1.1.3.4. Procedimiento académico a disposición de los profesores**

76	Existe un manual de procedimiento académico para los profesores.
77	El procedimiento académico contempla las normas generales del centro.
78	El procedimiento académico contempla el perfil de los miembros del equipo docente (titulación, formación, experiencia, habilidades y actitudes personales, etc.) y las funciones asignadas para cada uno de los puestos del área académica.
79	El procedimiento académico contempla las normas de uso de las aulas, la sala de profesores y los recursos a su disposición.
80	El procedimiento académico contempla el procedimiento de sustituciones de profesores.
81	El procedimiento académico contempla las normas generales para el desarrollo de las clases (horarios, acuerdos sobre puntualidad, derechos y deberes de alumnos y profesores, procedimientos disciplinarios, etc.).
82	El procedimiento académico contempla información sobre el seguimiento del centro de las clases (asistencia de alumnos, registro de los contenidos tratados y de las actividades realizadas en cada una de las sesiones, etc.).
83	El procedimiento académico contempla procedimientos de seguimiento del trabajo personal del alumno (tutorías, tareas para casa, actividades de refuerzo y ampliación, etc.).
84	El procedimiento académico contempla la organización del archivo de materiales didácticos para los profesores y el uso de los recursos didácticos disponibles.
85	El procedimiento académico contempla criterios para la elaboración de materiales propios del centro.

<b>86</b>	El procedimiento académico contempla consejos para la autoformación del profesorado del centro.
<b>87</b>	El procedimiento académico contempla la comunicación del marco legal y laboral aplicado a los profesores del centro (horarios, vacaciones, horas extraordinarias, etc.).

#### 1.1.3.5. Porcentaje de horas no lectivas del equipo docente

<b>88</b>	<p>El coordinador académico tiene recogido en su contrato el siguiente porcentaje de horas no lectivas para actividades docentes como coordinación del equipo docente, reuniones de seguimiento y mejora, sustitución de clases, elaboración de materiales didácticos, etc.:</p> <p>A) Más del 85% de la dedicación horaria recogida en su contrato.                  B) Entre el 71% y el 85%.                  C) Entre el 56% y el 70%.                  D) Entre el 40% y el 55%.                  E) Menos del 40%.</p>
<b>89</b>	<p>Además del coordinador, los profesores tienen recogido en sus contratos, además de las horas lectivas de clase, el siguiente porcentaje de horas no lectivas para otras actividades docentes (preparación de clase, corrección de tareas, reuniones de seguimiento y mejora, elaboración de materiales didácticos, etc.):</p> <p>A) Cuatro horas o más por cada veinte horas de clase.                  B) De tres a cuatro horas por cada veinte horas de clase.                  C) De dos a tres horas por cada veinte horas de clase.                  D) De una a dos horas por cada veinte horas de clase.                  E) Menos de una hora por cada veinte horas de clase.</p>

#### 1.1.3.6. Revisión de los recursos a disposición de los profesores y procedimiento de sugerencias de mejora

<b>90</b>	<p>El centro tiene establecidas reuniones de mejora de la actividad académica con la siguiente periodicidad:</p> <p>A) Mensual.                  B) Cada dos o tres meses.                  C) Cada cuatro o seis meses.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe ese procedimiento.</p>
-----------	--

#### 1.1.4. Oportunidades para el desarrollo profesional de los profesores

##### 1.1.4.1. Plan de formación especializada en didáctica ELE para los profesores promovida por el centro

<b>91</b>	El centro favorece la formación continua de sus profesores en el mismo centro de trabajo: fomento de la autoformación, formación interna, jornadas internas de intercambio de experiencias, jornadas de reflexión sobre observaciones de clases realizadas, etc.
<b>92</b>	La dirección fomenta la difusión de la información sobre cursos, jornadas, publicaciones, etc. de ELE.
<b>93</b>	Los profesores o el coordinador académico están suscritos a portales de ELE que facilitan información sobre cursos, jornadas o publicaciones de ELE.
<b>94</b>	Existe un plan documentado de formación para los profesores.

95	Existe un banco de artículos de referencia sobre didáctica de lenguas para los profesores del centro, seleccionado por el propio equipo docente del centro.
96	En el centro se fomenta el uso de Internet y de otras herramientas de comunicación para la autoformación del profesorado del centro (por ejemplo, compartiendo direcciones y portales de referencia en la didáctica de ELE).
97	El centro organiza cursos de formación para profesores con ponentes externos y en ellos participan profesores del centro (y de otras organizaciones).
98	El centro facilita la asistencia de los profesores del equipo docente a cursos de formación de profesores de español organizados por el Instituto Cervantes.
99	El centro facilita la asistencia de los profesores del equipo docente a congresos, cursos de formación externos, etc.
100	El centro financia total o parcialmente cursos de formación externa a sus profesores.

#### 1.1.4.2. Revisión de las oportunidades de desarrollo profesional de los profesores

101	El centro promueve periódicamente que los profesores dispongan de beneficios específicos (pago de cuotas de asociaciones profesionales, ayuda en el aprendizaje de lenguas extranjeras, tarjeta de visita, cuentas de correo electrónico, vales de comida, descuentos en librerías, etc.).
102	El centro cuenta con un procedimiento documentado para la determinación de objetivos de trabajo, sugerencias de mejora y para la evaluación de la satisfacción laboral de los profesores.
103	Las oportunidades de desarrollo profesional de los profesores y las sugerencias de mejora se revisan: A) Anualmente. B) Cada dos años. C) Cada tres años. D) Sí, pero no con una periodicidad fija. E) No existe este procedimiento.

### 1.2. Equipo docente cualificado

#### 1.2.1. Equipo docente consolidado

##### 1.2.1.1. Antigüedad media de la plantilla de profesores

104	Antigüedad media de la plantilla de profesores: A) Más de cuatro años. B) De tres a cuatro años. C) De dos a tres años. D) Menos de un año.
105	Al menos dos de los profesores tienen una antigüedad de más de dos años en la actividad docente del centro.
106	El 80% de los profesores (como mínimo dos) tienen un contrato laboral con la empresa.

<b>107</b>	<p>Porcentaje de profesores con contrato indefinido:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>108</b>	<p>Al menos un 80% de los profesores del equipo docente con otra modalidad de contratos participa de manera habitual en las actividades académicas y organizativas del centro.</p>

### 1.2.1.2. Tipo de contrato medio de la plantilla de profesores

<b>109</b>	<p>Tiene un contrato de, al menos, 20 horas semanales:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>110</b>	<p>Tiene un contrato de más de 20 horas semanales:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>

### 1.2.1.3. Estabilidad de los profesores contratados en temporada alta

<b>111</b>	<p>De los profesores contratados en temporada alta han tenido algún tipo de experiencia en el centro (cursos de formación, prácticas, contratos anteriores, etc.):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.                  F) No procede.</p>
<b>NP 111</b>	<p>Se puede considerar una «No procedencia» si el centro tiene una estructura estable de profesores todo el año.</p>

## 1.2.2. Personal docente con titulación adecuada, preparación y experiencia para el desarrollo de sus funciones

### 1.2.2.1. Criterios de selección de profesores del centro

<b>112</b>	<p>La dirección dispone de criterios homogéneos para la selección de profesores.</p>
<b>113</b>	<p>La dirección del centro dispone de criterios documentados para la selección de profesores.</p>
<b>114</b>	<p>Uno de los criterios de selección que se valoran para seleccionar profesores es la formación específica en ELE.</p>

<b>115</b>	Uno de los criterios de selección que se valoran para seleccionar profesores es la experiencia en didáctica de ELE.
<b>116</b>	Existe un registro con el perfil completo de los profesores y los resultados de sus entrevistas durante al menos un año desde la finalización del contrato del profesor (UNE-EN 14804: 2006).

### 1.2.2.2. Formación académica de la plantilla de profesores

<b>117</b>	<p>Los profesores del centro tienen como L1 el español:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                      B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                      C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                      D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                      E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>118</b>	<p>Posee una titulación universitaria (diplomatura, licenciatura, grado):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                      B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                      C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                      D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                      E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>119</b>	<p>Posee una titulación en Filología, Traducción, Historia y/o Arte, Ciencias de la Educación:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                      B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                      C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                      D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                      E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>120</b>	<p>Posee una titulación en Periodismo, Psicología o una diplomatura en Educación:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                      B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                      C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                      D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                      E) Menos del 30% de los profesores.                      F) No procede.</p>
<b>NP 120</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro más del 80% de los profesores posee una titulación en Filología, Traducción, Historia y/o Arte, Ciencias de la Educación.

### 1.2.2.3. Especialización de la plantilla de profesores

<b>121</b>	<p>Posee formación especializada en la enseñanza de ELE de al menos 60 horas (formación especializada de nivel formativo B, niveles formativos según el Departamento de Formación de Profesores del Instituto Cervantes):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                      B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                      C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                      D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                      E) Menos del 30% de los profesores.</p>
------------	---

<b>122</b>	<p>Cuenta con formación especializada en la enseñanza de ELE de al menos 100 horas:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>123</b>	<p>Cuenta con formación especializada en la enseñanza de ELE de al menos 180 horas (formación especializada de nivel formativo C, niveles formativos según el Departamento de Formación de Profesores del Instituto Cervantes):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>124</b>	<p>Ha asistido a alguna actividad formativa en los dos últimos años:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>125</b>	<p>Pertenece a alguna asociación del sector:</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>

#### 1.2.2.4. Experiencia en la enseñanza de ELE

<b>126</b>	<p>Tiene una experiencia en la enseñanza de ELE de un mínimo de 300 horas impartidas en cursos de diferentes niveles del currículo (equivalente a la experiencia profesional de nivel formativo B):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>
<b>127</b>	<p>Tienen una experiencia en la enseñanza de ELE de un mínimo de 1800 horas impartidas en cursos de diferentes niveles (equivalente a la experiencia profesional de nivel formativo C):</p> <p>A) A partir del 80% de los profesores.                  B) Entre el 60% y el 79% de los profesores.                  C) Entre el 40% y el 59% de los profesores.                  D) Entre el 30% y el 39% de los profesores.                  E) Menos del 30% de los profesores.</p>

#### 1.2.2.5. Formación interna a los nuevos profesores

<b>128</b>	<p>La formación a los nuevos profesores está impartida por profesores con experiencia y formación suficiente (profesores de nivel formativo C).</p>
------------	---

<b>129</b>	La formación interna de profesores incluye observaciones de clases impartidas en el centro.
<b>130</b>	La formación interna de profesores incluye prácticas docentes.
<b>131</b>	La formación interna a nuevos profesores se lleva a cabo mediante un curso formal.
<b>132</b>	La formación de los nuevos profesores, ya sea mediante un curso formal o no, prevé alguna prueba de evaluación del aprendizaje y la transferencia a la práctica profesional del centro (elaboración de unidades didácticas o secuencias de clase, por ejemplo).
<b>133</b>	Al final del curso, se imparte un certificado de asistencia.

#### **1.2.2.6. Sistema documentado de evaluación de desempeño de los profesores**

<b>134</b>	Existe un sistema de evaluación por parte de los alumnos del desempeño de los profesores y se hace un seguimiento de sus resultados.
<b>135</b>	Los alumnos evalúan positivamente el desempeño del equipo docente.
<b>136</b>	En el centro existe un programa documentado de evaluación (autoevaluación, heteroevaluación, etc.) con fines formativos y para el fomento de la mejora de la práctica docente.
<b>137</b>	En el centro se han puesto en marcha proyectos de investigación en acción.

#### **1.2.2.7. Cohesión del equipo docente en la estructura organizativa del centro**

<b>138</b>	Los profesores conocen los fines y objetivos generales del centro y los comparten.
<b>139</b>	Los profesores conocen el plan de enseñanza del centro y se implican en su desarrollo.
<b>140</b>	Los profesores se implican en la vida del centro junto con la dirección y la persona encargada de la coordinación académica.
<b>141</b>	Los profesores conocen los procedimientos académicos y administrativos del centro y son capaces de dar información al respecto cuando así se lo requieren los alumnos.
<b>142</b>	Los profesores valoran positivamente su integración en la estructura organizativa del centro.

**1.2.3. Coordinación académica que garantiza el correcto funcionamiento de las actividades académicas**

**1.2.3.1. Perfil de la persona que lleva a cabo labores de coordinación académica**

<b>143</b>	Tiene una formación de posgrado en didáctica de ELE o en lingüística aplicada.
<b>144</b>	Tiene formación en gestión de equipos.
<b>145</b>	Tiene una experiencia docente de más de 1800 horas (formación equivalente al nivel formativo C).
<b>146</b>	Tiene una experiencia de más de dos años en puestos de coordinación académica y de gestión de equipos.

**1.2.3.2. Adecuación de las tareas de coordinación de los profesores para un correcto desempeño de la función docente**

<b>147</b>	El coordinador académico elabora y archiva listados actualizados semanalmente (o cuando proceda) de la relación nominal de los profesores que están prestando sus servicios en el centro y en los que figura la asignación lectiva (cursos y niveles) de cada uno de ellos.
<b>148</b>	Establece las responsabilidades y tareas de los profesores, asigna los horarios y supervisa la evaluación que recibe el equipo docente.
<b>149</b>	Revisa y aprueba los programas de los cursos y las planificaciones de clase de las sesiones que se imparten en el centro.
<b>150</b>	Coordina la administración de las pruebas de clasificación de nivel de los alumnos, así como las pruebas de evaluación del centro.
<b>151</b>	Supervisa que los materiales empleados en el centro sean coherentes con el plan de enseñanza.
<b>152</b>	Coordina la revisión y evaluación de los manuales empleados.
<b>153</b>	Consensúa con los profesores los criterios de elaboración de materiales propios del centro y supervisa que los materiales elaborados en el centro queden correctamente archivados.

**1.2.3.3. Adecuación de las tareas de coordinación de los profesores para una mejora del desempeño de la función docente**

<b>154</b>	El coordinador académico organiza reuniones con profesores del centro en las que se aborda el desarrollo de los cursos, la participación de los alumnos en las clases y sus resultados de aprendizaje.
------------	--

<b>155</b>	Coordina y hace un seguimiento de los resultados del programa de observación de clases con fines formativos que se desarrolla en el centro.
<b>156</b>	Fomenta entre el equipo de profesores la reflexión sobre la mejora de la actividad académica del centro y lleva un registro de las sugerencias de mejora aportadas, las que se ponen en marcha y los resultados que se consiguen.
<b>157</b>	Se preocupa de manera activa de estar al corriente de las novedades editoriales de ELE.

#### **1.2.3.4. Adecuación de las tareas de gestión administrativo-académica**

<b>158</b>	El coordinador académico dispone de un horario específico para las tareas que exige la coordinación académica (atención de alumnos, coordinación de profesores, tareas docentes especializadas —elaboración de programas de cursos, diseño de materiales didácticos, elaboración y administración de pruebas de evaluación—, etc.).
<b>159</b>	Atiende las demandas de los alumnos en relación con los cambios de nivel y lleva un registro de estos.
<b>160</b>	Coordina el establecimiento de grupos, niveles y horarios, así como la asignación de aulas y profesores, las sustituciones y las pruebas de evaluación del centro, y lo comunica tanto a los alumnos como a los profesores y al personal de administración.
<b>161</b>	Lleva a cabo un seguimiento de los registros de clase que elaboran los profesores.
<b>162</b>	Analiza la información aportada por la evaluación de los alumnos a través de los cuestionarios de valoración e impulsa las mejoras necesarias en los diversos aspectos evaluados.
<b>163</b>	Comunica al área administrativa la información relativa a la emisión de los certificados de los alumnos.
<b>NP 163</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no emite ningún tipo de certificado de cursos realizados.
<b>164</b>	Hace una valoración del desempeño de los profesores del centro a través de distintos instrumentos (cuestionarios de los alumnos, programa de observación de clases, análisis de planes de clases, informes de evaluación de alumnos elaborados por los profesores, etc.) y promueve el desarrollo de la competencia profesional y docente.
<b>165</b>	Promueve entre el equipo docente el uso de portafolios del profesor.
<b>166</b>	Anima a la actualización de los currículos académicos de los profesores y fomenta el desarrollo de su carrera profesional.

**1.3. Metodología eficaz y adecuada a las necesidades de los alumnos**

**1.3.1 Pruebas de nivel acordes con lo establecido en el plan de enseñanza**

**1.3.1.1. Sistema eficaz de clasificación de los alumnos por niveles al inicio del programa de estudios**

<b>167</b>	El centro pone a disposición de los alumnos una prueba de clasificación de nivel a través de su portal de Internet.
<b>168</b>	El centro dispone de pruebas de clasificación de nivel para realizar a los alumnos al inicio del programa.
<b>169</b>	Las pruebas de clasificación de nivel se realizan fuera de las horas de enseñanza contratadas por los estudiantes.
<b>170</b>	Las especificaciones acerca de la duración, el lugar, el formato de las pruebas de nivel, así como los procedimientos para la clasificación de los alumnos están comunicadas a todo el personal del centro.
<b>171</b>	Las especificaciones sobre las pruebas de nivel (duración, formato, tratamiento de la información que de ellas se derivan, etc.) están registradas en un documento escrito.
<b>172</b>	Existe un registro de los cambios de nivel del centro, con indicación de las causas que los originan.
<b>173</b>	El porcentaje de cambios de nivel en el último año es inferior al 5%.

**1.3.1.2. Pruebas de nivel acordes con lo establecido en el plan de enseñanza**

<b>174</b>	Existe un responsable (coordinador académico o profesores asignados) del desarrollo de las pruebas de clasificación de nivel.
<b>175</b>	El centro dispone de un modelo documentado de prueba oral para la clasificación de nivel de los alumnos.
<b>176</b>	El centro dispone de un modelo documentado de prueba escrita para la clasificación de nivel de los alumnos.
<b>177</b>	Las pruebas orales de clasificación de nivel son acordes con lo establecido en el plan de enseñanza.
<b>178</b>	Las pruebas escritas de clasificación de nivel son acordes con lo establecido en el plan de enseñanza.

### 1.3.1.3. Revisión periódica de las pruebas de nivel

<b>179</b>	<p>El equipo docente revisa las pruebas de clasificación de nivel e introduce las sugerencias de mejora detectadas durante el periodo en que se han usado:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
------------	--

### 1.3.2. Planificación de las clases coherente con el plan de enseñanza

#### 1.3.2.1. Ratio de alumnos por aula

<b>180</b>	<p>En las clases de lengua española la ratio de alumnos por aula es la siguiente:</p> <p>A) De 1 a 10 alumnos.                  B) De 11 a 12 alumnos.                  C) De 13 a 15 alumnos.                  D) De 16 a 18 alumnos.                  E) Más de 18 alumnos.</p>
------------	---

#### 1.3.2.2. Planificación sistemática de cada clase según el programa del curso

<b>181</b>	Las clases del centro están planificadas.
<b>182</b>	Las planificaciones de las clases son flexibles para adaptarse a las necesidades de los alumnos, pero las clases no son improvisadas.
<b>183</b>	La planificación para cada sesión incluye objetivos coherentes con el programa del curso.
<b>184</b>	La planificación para cada sesión incluye contenidos coherentes con el programa del curso.
<b>185</b>	La planificación para cada sesión incluye información sobre las actividades que se van a desarrollar en la sesión.
<b>186</b>	La planificación de clase para cada sesión incluye información sobre la organización de las actividades que se van a desarrollar en la sesión y su secuenciación (comienzo, secuencia, transiciones y cierre).
<b>187</b>	La planificación de clase para cada sesión incluye una referencia a los medios y recursos de apoyo que se van a utilizar.
<b>188</b>	La planificación de clase para cada sesión incluye información sobre las dinámicas de aula previstas y el uso del espacio del aula.

189	La planificación para cada sesión incluye indicaciones sobre la distribución del tiempo.
190	La planificación para cada sesión incluye indicaciones acerca las tareas para casa (tanto sobre la corrección como las que se van a pedir al final de la sesión).
191	La planificación para cada sesión incluye actividades de evaluación de los aspectos trabajados durante la sesión.
192	El centro ofrece a sus profesores criterios homogéneos en la forma de plasmar por escrito la planificación de clase.
193	En el centro existe una plantilla para la elaboración de los planes de clase de cada sesión lo suficientemente detallado para facilitar la preparación de clases y las sustituciones de profesores.
194	En el centro existe un procedimiento de comunicación de la planificación de clase entre los profesores para solventar situaciones de ausencia de un profesor.

#### 1.3.2.3. Archivo y registro de las planificaciones de clase elaboradas por el equipo docente

195	Las planificaciones de las sesiones impartidas en el año en curso se encuentran en carpetas identificadas en la sala de profesores (por curso o por profesor).
196	En las planificaciones de las sesiones impartidas en el centro en el año en curso se recoge información sobre objetivos y contenidos cubiertos en cada sesión y material utilizado (UNE-EN 14804: 2006).

#### 1.3.2.4. Revisión y sistematización de planificación de clases

197	Existe en el centro un procedimiento para la revisión conjunta de las planificaciones de clase y se lleva un registro de las sugerencias de mejora.
198	El procedimiento de análisis de las planificaciones de clases es: A) Trimestral. B) Semestral. C) Anual. D) Sí, pero no con una periodicidad fija. E) No existe este procedimiento.

#### 1.3.3. Desarrollo de las clases

##### 1.3.3.1. Desarrollo de las clases coherentes con el plan de enseñanza y la programación

199	Los objetivos y contenidos de las sesiones que se han observado son coherentes con el plan de enseñanza del centro.
200	Los objetivos y contenidos de las sesiones que se han observado son coherentes con el programa del curso.

201	Los objetivos indicados en la planificación de las clases se cumplen en las sesiones que se han observado.
202	Los contenidos indicados en la planificación de las clases se trabajan en las sesiones que se han observado.

### 1.3.3.2. Valoración general del desempeño del profesorado

203	Los profesores muestran un manejo de técnicas e instrumentos pedagógicos (pizarra, materiales didácticos, recursos didácticos, modulación de la voz, técnicas para fomentar la participación de todos, etc.).
204	En el caso de haber explicaciones de los profesores (de aspectos gramaticales, léxicos, funcionales, pragmáticos, culturales, interculturales, etc.) estas son claras, están bien fundamentadas y convenientemente contextualizadas.
205	Los profesores muestran flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los alumnos.
206	Los profesores consiguen la motivación de los alumnos y fomentan su participación en las sesiones de clase.
207	Los profesores tienen en cuenta los distintos estilos cognitivos y los ritmos de aprendizaje de los alumnos en el desarrollo de la sesión.

### 1.3.3.3. Uso apropiado de técnicas de enseñanza generales

208	Los contenidos que proponen los profesores en el aula son variados (gramaticales, léxicos, culturales, funcionales, interculturales, etc.) y han sido elegidos en función de los objetivos didácticos de la planificación.
209	Los profesores utilizan distintas formas de agrupamiento durante la sesión.
210	La gestión del tiempo del aula es eficaz, no hay tiempos muertos durante la sesión.
211	La secuencia didáctica de la clase es clara y coherente: inicio, transiciones, parte central, cierre, etc.
212	Las clases están centradas en los alumnos y no en el profesor.
213	Las tareas y actividades propuestas están debidamente contextualizadas y permiten la transferencia de lo aprendido a situaciones reales de comunicación.
214	El discurso del profesor es claro, está adaptado al nivel de lengua de los alumnos y ofrece muestras de lengua auténtica.

<b>215</b>	El discurso de los profesores sirve fundamentalmente para provocar la interacción entre los alumnos.
------------	--

#### **1.3.3.4. Dominio del profesor de principios metodológicos específicos para el aprendizaje de la lengua**

<b>216</b>	Los profesores proponen tareas para la práctica y el desarrollo de las distintas actividades comunicativas de la lengua.
<b>217</b>	Los profesores ofrecen un modelo de ELE claro y comprensible, adecuado al nivel de los alumnos con muestras verosímiles y contextualizadas de lengua.
<b>218</b>	Los profesores hacen un uso justificado y apropiado de la L1 de los alumnos.

#### **1.3.3.5. Aprovechamiento eficaz de los recursos didácticos disponibles**

<b>219</b>	Los profesores seleccionan materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) adecuados a los objetivos de los cursos y las necesidades de los alumnos.
<b>220</b>	Los profesores seleccionan materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) acordes con los principios metodológicos del <i>MCER</i> .
<b>221</b>	Los profesores seleccionan materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) motivadores.
<b>222</b>	Los profesores utilizan materiales gráficos auténticos seleccionados para ser coherentes con los objetivos de la sesión.
<b>223</b>	Los profesores utilizan material de apoyo (diccionarios, imágenes, lecturas, <i>realia</i> , etc.).
<b>224</b>	Los profesores animan a los alumnos a utilizar material de apoyo (diccionarios, lecturas, etc.) dentro y fuera del aula.

#### **1.3.3.6. Dominio y aprovechamiento eficaz de los recursos técnicos disponibles**

<b>225</b>	En las clases se aprovechan los recursos técnicos disponibles: televisión, vídeo, equipo de sonido, etc.
<b>226</b>	Los profesores usan Internet y otros recursos digitales como herramienta para la enseñanza del español (AVE, CVC, otros desarrollos en línea del Instituto Cervantes, portales ELE especializados con actividades didácticas para los alumnos, etc.).

<b>227</b>	En las clases se utilizan otros recursos técnicos disponibles: retroproyector, ordenador y cañón de proyección, dispositivos digitales, etc.
------------	--

### 1.3.3.7. Fomento del aprendizaje continuo del alumno

<b>228</b>	Los profesores comunican claramente los objetivos de las sesiones y de las actividades didácticas.
<b>229</b>	Los profesores ayudan a los alumnos a planificar su aprendizaje (reflexionar sobre sus necesidades de aprendizaje, trazar objetivos y planificar las acciones que van a llevar a cabo para conseguirlos).
<b>230</b>	En las clases los profesores animan a los alumnos a reflexionar sobre el proceso de aprendizaje que están realizando.
<b>231</b>	En las clases se proponen actividades para el entrenamiento estratégico del alumno.
<b>232</b>	A lo largo del curso, los profesores trabajan con instrumentos para el fomento de la autonomía del aprendizaje, como por ejemplo, el <i>Portfolio Europeo de las Lenguas</i> o el Europass.
<b>233</b>	Los profesores animan a los alumnos a utilizar Internet fuera del aula como recurso de aprendizaje e investigación (AVE, CVC, otras páginas de lengua y cultura hispánica).

### 1.3.3.8. Sistematización de diarios de clase

<b>234</b>	Los profesores registran los objetivos y contenidos trabajados en las sesiones de clase.
<b>235</b>	Los profesores registran las actividades y tareas realizadas.
<b>236</b>	Los profesores registran los deberes finalmente asignados.
<b>237</b>	Los profesores registran la asistencia y participación de los alumnos.
<b>238</b>	Los profesores registran observaciones del desarrollo de las clases (funcionamiento de actividades, agrupamientos, etc.).
<b>239</b>	Los profesores registran las preguntas de los estudiantes que requieran de una actuación para la sesión siguiente (algún ejercicio en concreto, algo que el profesor debe consultar, etc.).

#### 1.4. Evaluación de conocimientos y certificación de cursos

##### 1.4.1. Criterios de evaluación referenciados a convenciones internacionales

240	Los criterios de evaluación del aprendizaje de los alumnos por nivel están explícitamente referenciados a convenciones internacionalmente reconocidas ( <i>MCER, PCIC, The Association of Language Testers in Europe - ALTE -</i> ).
241	Los criterios de evaluación del aprendizaje de los alumnos por nivel se ajustan realmente a convenciones internacionalmente reconocidas ( <i>MCER, PCIC, ALTE</i> ).

##### 1.4.2. Responsabilidad del profesor con respecto al logro de los objetivos de aprendizaje

242	Los profesores comunican a sus alumnos el procedimiento de evaluación de los objetivos y contenidos trabajados en las sesiones de clase.
243	Los profesores comunican a los alumnos los criterios de evaluación de los objetivos y contenidos trabajados en las sesiones de clase.
244	Los profesores comunican el formato, el procedimiento y los criterios de evaluación con suficiente anticipación a la realización de las pruebas de evaluación formales.
245	Los profesores trabajan con los alumnos técnicas y estrategias que pueden ayudarlos a mejorar su rendimiento en las pruebas de evaluación formales.
246	Los profesores realizan una evaluación continua de los estudiantes.
247	Los profesores fomentan la autoevaluación por parte de los estudiantes.
248	Los procedimientos de evaluación son coherentes con el desarrollo de las clases.
249	Los profesores elaboran periódicamente informes de evaluación o informes de rendimiento del proceso de aprendizaje de los alumnos. Si el curso tiene una duración de más de cuatro semanas, los informes de rendimiento se hacen al menos una vez al mes.
250	Los estudiantes pueden solicitar la revisión de las calificaciones obtenidas.

##### 1.4.3. Formato y contenido de las pruebas de evaluación del centro

251	El procedimiento de evaluación del centro es coherente con el plan de enseñanza.
252	El procedimiento de evaluación del centro es coherente con el programa del curso realizado.

<b>253</b>	Las pruebas de evaluación miden la consecución por parte de los alumnos de los objetivos generales del curso.
<b>254</b>	Las pruebas de evaluación miden la consecución por parte de los alumnos de los objetivos relacionados con las distintas competencias y actividades comunicativas de la lengua trabajadas en el curso.
<b>255</b>	En las pruebas de evaluación se indica el procedimiento de calificación o esta información está comunicada a profesores y alumnos.

#### **1.4.4. Validación de programas con la obtención de créditos académicos o beneficios externos (becas, financiación de los estudios)**

<b>256</b>	El centro cuenta con un sistema de obtención de créditos académicos o de beneficios establecidos por los estudios realizados o tiene un acuerdo con instituciones académicas nacionales o internacionales que los conceden.
<b>257</b>	En el caso de tener acuerdos de colaboración con instituciones educativas que permiten validar los estudios realizados, el centro cuenta con el documento que así lo justifica (contrato, carta, etc.).
<b>NP 257</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con programas que permitan la validación de créditos académicos o beneficios externos.
<b>258</b>	Los alumnos que deseen obtener beneficios externos conocen qué número de horas, contenidos y procedimientos de evaluación deben superar para obtenerlos.
<b>NP 258</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con programas que permitan la validación de créditos académicos o beneficios externos.
<b>259</b>	El centro cuenta con un archivo de los expedientes y de los exámenes de los alumnos que obtienen beneficios externos debidamente identificado y organizado.
<b>NP 259</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con programas que permitan la validación de créditos académicos o beneficios externos.
<b>260</b>	Se lleva a cabo una comunicación periódica con la entidad emisora de los beneficios externos para revisión de los programas, las nuevas demandas o propuestas de nuevos cursos que pueden ser ofrecidos a los alumnos.
<b>NP 260</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con programas que permitan la validación de créditos académicos o beneficios externos.

#### 1.4.5. Revisión y sistematización de los procedimientos de evaluación

<b>261</b>	<p>Se efectúan revisiones de los procedimientos de evaluación (inicial, continua y final) en función de los resultados de los estudiantes:</p> <p>A) Trimestral.                  B) Semestral.                  C) Anual.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
------------	---

#### 1.4.6. Facilidades de acceso a los exámenes DELE: cursos de preparación DELE

<b>262</b>	El centro ofrece cursos de preparación a exámenes oficiales DELE u otros en el marco del Sistema Internacional de Certificación del Español como Lengua Extranjera (SICELE).
<b>263</b>	<p>El centro ofrece cursos de preparación a los exámenes oficiales DELE:</p> <p>A) 10 o más cursos anuales.                  B) Entre 7 y 9 cursos anuales.                  C) Entre 4 y 6 cursos anuales.                  D) Entre 1 y 3 cursos anuales.                  E) Ninguno.</p>
<b>264</b>	Los profesores que imparten los cursos de preparación de DELE tienen experiencia docente en estos cursos especiales.
<b>NP 264</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>265</b>	Los profesores que imparten los cursos de preparación de DELE han formado parte de tribunales examinadores DELE o han recibido formación específica (cursos de preparación de examinadores DELE del Instituto Cervantes).
<b>NP 265</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>266</b>	Los programas de los cursos específicos DELE incluyen contenidos estratégicos y actividades con material real.
<b>NP 266</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>267</b>	En cada curso de preparación al DELE los profesores se aseguran de que cuentan con la guía del nivel correspondiente debidamente actualizada.
<b>NP 267</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.

**1.4.7. Facilidades de acceso a los exámenes DELE: recursos específicos de preparación**

<b>268</b>	Los profesores utilizan el portal de los Diplomas DELE ( <a href="http://dele.cervantes.es/">http://dele.cervantes.es/</a> ) del Instituto Cervantes, desde el que se puede acceder y descargar los modelos de exámenes DELE y donde se proporciona información sobre diversos recursos a disposición de los profesores para la preparación de estos exámenes.
<b>NP 268</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>269</b>	El centro dispone de modelos de examen DELE con audio para ser usados en las clases.
<b>NP 269</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>270</b>	El centro dispone de modelos de examen DELE con audio para la consulta de los alumnos en la sala de estudio/biblioteca.
<b>NP 270</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.

**1.4.8. Resultados de los alumnos en las pruebas de evaluación externa DELE**

<b>271</b>	El centro documenta un porcentaje medio de aprobados en el examen DELE (contrastar con informe de rendimiento DELE):  A) Entre el 80 y el 100% de aprobados. B) Entre el 70% y el 79% de aprobados. C) Entre el 60% y el 69% de aprobados. D) Entre el 50% y el 59% de aprobados. E) Menos del 50% de aprobados. F) No procede.
<b>NP 271</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.
<b>272</b>	El centro documenta un porcentaje de aprobados en el examen DELE en cada uno de los niveles:  A) Entre el 80 y el 100% de aprobados. B) Entre el 70% y el 79% de aprobados. C) Entre el 60% y el 69% de aprobados. D) Entre el 50% y el 59% de aprobados. E) Menos del 50% de aprobados. F) No procede.
<b>NP 272</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no imparte cursos de preparación para los exámenes DELE.

### 1.5. Orientación sobre el progreso del alumno en su proceso de aprendizaje

#### 1.5.1. Tratamiento personalizado de cada alumno al principio del curso

273	El centro realiza una entrevista previa con el alumno para detectar las carencias y necesidades del estudiante y queda reflejo de ella en su expediente académico.
274	El centro dispone de un cuestionario de análisis de necesidades que los profesores pasan a los alumnos los primeros días de curso.
275	El centro dispone de un procedimiento para incorporar alumnos a cursos que ya están en desarrollo, lo que implica algún tipo de adaptación curricular.
276	Los profesores conocen las necesidades de los alumnos e introducen modificaciones en los programas de los cursos para darles respuesta.
277	Se pueden producir cambios de nivel a petición de los alumnos.
278	Se pueden producir cambios de nivel a propuesta de los profesores.
279	Las actividades extraacadémicas se adaptan a las necesidades de los alumnos.

#### 1.5.2. Procedimiento de comunicación con los alumnos

280	La persona responsable de la coordinación académica y/o el profesor de la clase asesoran a los alumnos en las cuestiones académicas que puedan surgirles (UNE-EN 14804: 2006).
281	Algunos miembros del equipo docente disponen de un horario semanal establecido exclusivamente para la atención personalizada de los alumnos: orientación académica, información general y específica.
282	El horario semanal establecido para la atención específica de los alumnos es de al menos dos horas.
283	En el centro existe un clima favorable entre alumnos y personal del centro que garantiza la comunicación de cualquier incidencia académica o petición de información sobre otros servicios.

#### 1.5.3. Seguimiento personalizado de cada alumno durante el curso

284	El procedimiento académico del centro procura oportunidades adicionales (actividades de ocio, asignación de tareas o atención individual) para que los alumnos amplíen y transfieran a otras situaciones lo que están aprendiendo (UNE-EN 14804: 2006).
-----	---

285	La corrección de las tareas para fuera del aula que se hace en las clases es pedagógica y participativa.
286	En las tutorías personalizadas se proponen planes de refuerzo para un mejor aprovechamiento del curso por parte del alumno.
287	Los alumnos tienen la posibilidad de revisar sus trabajos y comentarlos con los profesores.
288	Los profesores cumplimentan fichas de seguimiento de los alumnos que incluyen observaciones sobre su aprendizaje.
289	En el centro existen registros de fichas de seguimiento de alumnos cumplimentadas por los profesores.
290	Los profesores elaboran informes de aprovechamiento de los alumnos y hay registro de estos informes en el centro.
291	Los informes de aprovechamiento incluyen recomendaciones para los alumnos.

#### 1.5.4. El centro como impulsor del aprendizaje del alumno

292	El centro procura que se cree un ambiente positivo que favorezca el aprendizaje y que mantenga el interés de los participantes, su asistencia y puntualidad a las clases.
293	Los profesores fomentan el autoaprendizaje de los alumnos animándolos a utilizar los recursos del centro fuera del horario lectivo (biblioteca, sala multimedia, sala de proyecciones).
294	Los profesores proponen a los alumnos planes individuales para el aprovechamiento de los tiempos fuera del horario de las clases en el centro.
295	El centro facilita a los alumnos un documento escrito con información que les permita reflexionar sobre su proceso de aprendizaje, donde se incluyen consejos para el fomento de su dimensión como aprendientes autónomos.

#### 1.5.5. Revisión y sistematización de los procedimientos de orientación al alumno

296	<p>Existe un procedimiento de revisión y mejora de los procedimientos de orientación al alumno (puede incluir recomendaciones bibliográficas para el alumno, adquisición de fondos de la biblioteca, elaboración de nuevas fichas de seguimiento, etc.) que se realiza:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
-----	---

## 2. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

### 2.1. Instalaciones y mobiliario adecuado

#### 2.1.1. Instalaciones adecuadas y en buen estado de conservación

<b>297</b>	El centro tiene sus instalaciones en un solo edificio o bien es un conjunto urbanizado perfectamente delimitado.
<b>298</b>	El centro dispone de escaleras amplias, ascensor y entrada con rampa, etc. que facilitan el acceso.
<b>299</b>	Existe una accesibilidad específica para discapacitados (accesos al centro y los distintos espacios y baños adaptados). En caso negativo, existe un plan de eliminación progresiva de barreras físicas para atender a estudiantes con discapacidad en los centros.
<b>300</b>	La distribución y el estado de las instalaciones facilitan el trato con el público.
<b>301</b>	Hay una zona específica de descanso para los estudiantes fuera del radio de las clases.
<b>302</b>	Hay un ratio de un inodoro por cada 35 personas (cotejar con el aforo).
<b>303</b>	Hay al menos un inodoro para hombres y otro para mujeres.
<b>304</b>	Hay al menos un inodoro reservado para el personal del centro.
<b>305</b>	El estado general del edificio, accesos, oficinas, aulas, aseos, biblioteca, etc., es bueno.
<b>306</b>	El centro dispone de planos del centro, con sello original de un arquitecto colegiado, en el que se incluyen todas las reformas realizadas.

#### 2.1.2. Condiciones de habitabilidad satisfactorias

<b>307</b>	El centro dispone de una planificación de los servicios de limpieza para el buen estado de las instalaciones.
<b>308</b>	Las instalaciones del centro están limpias.

<b>309</b>	El centro dispone de servicios de mantenimiento (ascensores, aire acondicionado y de calefacción) que garantizan la habitabilidad de las instalaciones.
<b>310</b>	Las instalaciones del centro cuentan con iluminación natural y/o artificial en todas las salas que permite leer sin dificultad.
<b>311</b>	El centro dispone de aire acondicionado y de calefacción en todas las instalaciones.
<b>NP 311</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si las condiciones climatológicas del lugar de ubicación del centro hacen innecesario el uso de aire acondicionado o calefacción.
<b>312</b>	Existe una adecuada renovación del aire y ventilación en las instalaciones (no se percibe un ambiente cargado ni «olor a cerrado»).
<b>313</b>	En el centro hay una temperatura adecuada (17-27°).
<b>314</b>	Hay un grado neutro de humedad (no hay humedades evidentes).
<b>315</b>	La actividad docente y administrativa puede desarrollarse en los espacios del centro sin que existan ruidos que impidan su correcto desarrollo.

### 2.1.3. Seguridad y salud

<b>316</b>	El centro está ubicado en una zona segura, bien comunicada y de fácil localización.
<b>317</b>	Existe un control de acceso a las instalaciones o un sistema de seguridad interno del centro.
<b>318</b>	El centro cuenta con seguros en vigor (seguro multirriesgo, responsabilidad civil y daños materiales, incendios, póliza de accidentes, seguros de accidentes para los trabajadores).
<b>319</b>	El centro cuenta con planos del centro en lugares visibles para facilitar la evacuación.
<b>320</b>	El centro cuenta con un plan de actividad preventiva.
<b>321</b>	El plan de emergencias está comunicado a alumnos y profesores (y se puede consultar en el centro).
<b>322</b>	El centro cuenta con un plan de contingencias en el que se prevén posibles situaciones problemáticas que afecten a los alumnos (pérdida de la documentación o efectos personales, choques culturales, aislamiento social, robos, etc.) y en el que se establecen protocolos de actuación y las personas responsables de estos.

<b>323</b>	El centro dispone de un procedimiento en el caso de comunicaciones de situaciones graves relacionadas con la salud que puedan afectar tanto a los alumnos matriculados como a sus familiares en sus países de residencia.
<b>NP 323</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial, es decir no organiza estancias lingüísticas.
<b>324</b>	Las instalaciones del centro cuentan con aislamiento eléctrico y sistemas para garantizar la seguridad (sistemas de protección de cables de instalaciones y aparatos).
<b>325</b>	El plan de evacuación está expuesto en espacios visibles (tablón de anuncios, recepción, zona de descanso) y es conocido por alumnos, profesores y personal del centro.
<b>326</b>	Se realizan simulacros de incendio.
<b>327</b>	El centro cuenta con luces de emergencia.
<b>328</b>	El centro cuenta con detectores de humo.
<b>329</b>	El centro cuenta con alarma de incendio.
<b>330</b>	El centro cuenta con extintores debidamente señalizados.
<b>331</b>	Los extintores se revisan periódicamente, de acuerdo a la normativa del país.
<b>332</b>	El centro cuenta con pasillos y salida que permiten una rápida evacuación (escaleras de un ancho mínimo de un metro, sin obstáculos en las vías, puertas con apertura hacia fuera, etc.).
<b>333</b>	Las salidas de emergencia del centro están debidamente indicadas y no hay mobiliario u otros enseres que impidan su utilización.
<b>334</b>	Existe un protocolo de actuación de primeros auxilios y este está debidamente comunicado a los profesores y alumnos.
<b>335</b>	Existe una persona responsable y con conocimientos de primeros auxilios a la que acudir en el caso de emergencias.
<b>336</b>	En el centro hay al menos un botiquín de primeros auxilios en lugar accesible.
<b>337</b>	El botiquín dispone de una ficha con control de contenido y fecha de reposición.

<b>338</b>	Existe un teléfono de emergencia de 24 horas comunicado a alumnos y personal del centro.
<b>NP 338</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial; es decir, no organiza estancias lingüísticas.
<b>339</b>	Existe un plan de seguridad del centro (robo, emergencias, seguridad informática, protección de intrusos, confidencialidad, etc.).
<b>340</b>	Existe un plan de protección de la salud de los trabajadores y está comunicado.
<b>341</b>	Existen carteles que informan sobre la normativa relativa al consumo de tabaco en las instalaciones.

#### 2.1.4. Distribución de espacios que permita el correcto desarrollo de las actividades

<b>342</b>	La indicación sobre el aforo del centro está claramente visible.
<b>343</b>	El centro admite alumnos de acuerdo con el aforo de sus instalaciones o establece turnos para no sobrepasarlo en ningún caso.
<b>344</b>	La zona de recepción es adecuada para la atención al público (mostrador amplio, espacio para que esperen varias personas, expositores o tabloneros de anuncios, zona no ruidosa).
<b>345</b>	Las zonas de tránsito permiten el movimiento de varias personas al mismo tiempo.
<b>346</b>	Los espacios de administración cuentan con una superficie que permite el movimiento del personal, la utilización de los ordenadores y un fácil acceso a la documentación y los archivadores (15-20 m <sup>2</sup> ).
<b>347</b>	Los baños cuentan con espacio para un lavabo y una papelera, y en ellos se puede entrar y salir sin dificultad.
<b>348</b>	La sala de profesores cuenta con espacio suficiente para el número de profesores del centro, de acuerdo con los turnos de clase.
<b>349</b>	Los alumnos y el profesorado disponen de una o más zonas comunes para utilizar durante los descansos y tener acceso a los aseos.
<b>350</b>	Las aulas cuentan con espacio suficiente para que los alumnos puedan entrar, salir y estar debidamente distribuidos en el aula.
<b>351</b>	Todas las aulas de uso preferente para los cursos de español están ubicadas dentro de las instalaciones del centro.

<b>352</b>	La ubicación de las aulas permite el desarrollo de las clases sin interrupciones.
<b>353</b>	Los diferentes espacios están debidamente señalizados (identificación de las aulas, dirección, secretaría, biblioteca, aula multimedia, baños, etc.).

### 2.1.5. Mobiliario funcional y en buen estado y decoración

<b>354</b>	El mobiliario del centro es funcional y cumple con las exigencias para la atención al público.
<b>355</b>	El mobiliario general del centro es atractivo, moderno o clásico, y presenta una línea coherente y cuidada.
<b>356</b>	El mobiliario general del centro está en buen estado.
<b>357</b>	El mobiliario general es acorde con la imagen que se da del centro en la publicidad.
<b>358</b>	La decoración de aulas y pasillos del centro alude a motivos relacionados con la cultura hispánica y el aprendizaje de ELE.
<b>359</b>	Los baños disponen de suministradores de papel higiénico que garantizan la disponibilidad a lo largo de todo el día (portarrollos industriales o algún sistema equivalente).
<b>360</b>	Los baños disponen de suministradores de jabón higiénicos que garantizan la disponibilidad a lo largo de todo el día.
<b>361</b>	Los baños disponen de secamanos higiénicos.
<b>362</b>	Los baños disponen de papeleras y de contenedores higiénicos para los baños de mujeres.

### 2.1.6. Renovación de las instalaciones y equipos

<b>363</b>	Existe documentación que acredita el servicio permanente y planificado del mantenimiento de las instalaciones en la que se explicita la periodicidad de las revisiones y se indica la fecha de las últimas modificaciones.
<b>364</b>	Existe un plan de renovación de instalaciones y de equipos que se revisa: A) Anualmente. B) Cada dos años. C) Cada tres años. D) Sí, pero no con una periodicidad fija. E) No existe este procedimiento.

## 2.2. Aulas de dimensiones adecuadas y debidamente equipadas

### 2.2.1. Aulas con características adecuadas

365	Existe un número de aulas de acuerdo al número de alumnos y de cursos del centro.
366	Como media, las aulas disponen de, al menos, 1,4 m <sup>2</sup> /alumno, es decir, 14 m <sup>2</sup> para aulas en las que puede haber hasta 10 alumnos.
367	Las aulas disponen de luz natural: A) Entre el 90% y el 100% de las aulas. B) Entre el 80% y el 89% de las aulas. C) Entre el 70% y el 79% de las aulas. D) Entre el 60% y el 69% de las aulas. E) Menos del 60% de las aulas.
368	Existe suficiente aislamiento acústico en las aulas, incluso si se están utilizando equipos de reproducción de audio.

### 2.2.2. Mobiliario adecuado en las aulas

369	Las aulas disponen de mobiliario (mesas, sillas, percheros) funcional y en buen estado a disposición de los alumnos.
370	El mobiliario es estético, ligero y fácil de mover para la dinámica de las clases.
371	Las aulas disponen de pizarra.
372	Las aulas disponen de pizarra electrónica.
373	Zurdos y diestros disponen de las mismas facilidades (mesas o disponibilidad de sillas de pala para zurdos y estas están perfectamente localizables).

### 2.2.3. Equipamiento suficiente de recursos materiales para la enseñanza en las aulas

<b>374</b>	Las aulas disponen de mobiliario para el profesorado.
<b>375</b>	Las aulas disponen de reloj frente a la posición del profesor.
<b>376</b>	Las aulas disponen de tizas o rotuladores y de borrador para la pizarra.
<b>377</b>	Las aulas disponen de papel y de otros elementos para actividades en clase de trabajo individual o grupo (lápices, bolígrafos, pegamento, etc.).
<b>378</b>	Las aulas disponen de tablón de anuncios para comunicaciones de carácter académico o de interés general (horarios de clase, programa del curso, tutorías, catálogo de biblioteca y normas de uso de recursos, información sobre las actividades extraacadémicas, recomendaciones de lectura, plan de evacuación, etc.).
<b>379</b>	Las aulas disponen de material didáctico en sus paredes (muestras de trabajos de los alumnos, exponentes lingüísticos, mapas de España e Hispanoamérica, abecedarios, equivalencias fonéticas, carteles con información léxica, carteles culturales, fotografías relacionadas con la cultura de los países donde se habla español, etc.).
<b>380</b>	Las aulas disponen de estantería con diccionarios, manuales, libros de consulta, etc.

### 2.2.4. Equipamiento suficiente de recursos audiovisuales y tecnológicos para la enseñanza

<b>381</b>	En las aulas hay reproductores de audio o se pueden llevar fácilmente desde la sala de profesores para su uso en las aulas.
<b>382</b>	En las aulas hay televisión y reproductores de audiovisuales (vídeo, reproductor de DVD) o se pueden llevar fácilmente desde la sala de profesores para su uso en las aulas.
<b>383</b>	Las aulas disponen de dispositivos electrónicos para la enseñanza (cañones de proyección, pizarras electrónicas, etc.).
<b>384</b>	Las aulas disponen de conexión a Internet.
<b>385</b>	El profesor puede utilizar el AVE u otros desarrollos en línea en sus clases.

### 2.2.5. Facilidad de acceso a los recursos por parte de los profesores

<b>386</b>	Los profesores disponen en el centro de recursos (TV, DVD, CD, ordenador, etc.) para su uso en el aula.
<b>387</b>	Existe un registro de materiales y recursos del centro que pueden ser usados y trasladados a las aulas.
<b>388</b>	Hay establecido un procedimiento de solicitud para el uso en las aulas de materiales y recursos del centro (TV, DVD, CD, ordenador, etc.).
<b>389</b>	El procedimiento de solicitud de materiales y recursos incluye seguimiento y control del préstamo (quién, cuándo, dónde).

### 2.2.6. Manejo de los recursos tecnológicos por parte del profesorado del centro

<b>390</b>	Los profesores saben qué hacer y a quién acudir ante cualquier problema técnico relacionado con el uso de los recursos tecnológicos del centro.
<b>391</b>	En el manual de procedimiento académico existen orientaciones sobre el uso de los recursos tecnológicos del centro.
<b>392</b>	En el plan de enseñanza se recoge información sobre el uso de materiales y recursos tecnológicos.
<b>393</b>	En los programas de los cursos está presente el uso de los recursos tecnológicos del centro.
<b>394</b>	En las obras de consulta hay bibliografía sobre el uso de los recursos tecnológicos en las clases de ELE.
<b>395</b>	En el banco de actividades hay una tipología variada de propuestas que incluyen el uso de recursos tecnológicos en el aula de español.

**2.2.7. Renovación del mobiliario y de los recursos de las aulas atendiendo a sugerencias de mejora**

<b>396</b>	<p>Las aulas (instalaciones, mobiliario y recursos) se revisan:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
------------	---

**2.3. Dotación suficiente de materiales y recursos**

**2.3.1 Salas o espacios destinados a actividades complementarias (biblioteca, aula de estudio o autoaprendizaje, sala de proyecciones, cafetería, etc.)**

**2.3.1.1. Adecuación de la biblioteca a las necesidades de los alumnos**

<b>397</b>	<p>El centro dispone de una sala de biblioteca para los alumnos:</p> <p>A) Es una sala de uso exclusivo como biblioteca.                  B) Es una sala compatible con otras funcionalidades académicas (aula multimedia, sala autoaprendizaje, etc.).                  C) No dispone.</p>
<b>398</b>	<p>En el espacio destinado a biblioteca hay luz suficiente, ventilación adecuada y un grado neutro de humedad.</p>
<b>399</b>	<p>El centro cuenta con un fondo bibliográfico de:</p> <p>A) Más de 400 ejemplares.                  B) Entre 300 y 400 ejemplares.                  C) Entre 200 y 300 ejemplares.                  D) Entre 100 y 200 ejemplares.                  E) Menos de 100 ejemplares.</p>
<b>400</b>	<p>La biblioteca cuenta con fondos de ELE adecuados a las necesidades de los alumnos (gramáticas, manuales, libros de ejercicios, lecturas graduadas, obras literarias, audiovisuales o recursos multimedia, etc.).</p>
<b>401</b>	<p>La biblioteca dispone de un número de puestos de consulta suficiente (más de 15% del aforo del centro).</p>
<b>402</b>	<p>La biblioteca dispone de un mobiliario adecuado.</p>

**2.3.1.2. Sala de autoaprendizaje**

<b>403</b>	<p>Existe en el centro un espacio en el que se han puesto a disposición de los alumnos distintos recursos (ordenadores, materiales didácticos, etc.) para facilitar que estos continúen su proceso de aprendizaje fuera del aula y puedan reflexionar sobre dicho proceso.</p>
<b>404</b>	<p>Hay personal de apoyo o la sala dispone de sugerencias e instrucciones de uso que permiten el máximo aprovechamiento del lugar.</p>

<b>405</b>	Los alumnos pueden acudir a la sala de autoaprendizaje en horarios distintos a los de las horas de clase de los cursos en los que están matriculados.
<b>406</b>	Los profesores pueden solicitar a la dirección o al coordinador académico trasladar alguna sesión de los cursos que imparten a la sala de autoaprendizaje con el objetivo de integrar en la metodología del centro el trabajo con recursos tecnológicos.

### 2.3.1.3. Área de ordenadores para alumnos con conexión gratuita a Internet

<b>407</b>	<p>El área de ordenadores dispone de:</p> <p>A) Un número de puestos informáticos superior al 15% de la capacidad máxima de alumnos del centro.</p> <p>B) Un número de puestos informáticos equivalente entre el 11-15% de la capacidad máxima de alumnos del centro.</p> <p>C) Un número de puestos informáticos equivalente entre el 6-10% de la capacidad máxima de alumnos del centro.</p> <p>D) Al menos un número de puestos informáticos igual al 5% de la capacidad máxima de alumnos del centro.</p> <p>E) No dispone.</p>
<b>408</b>	En el área de ordenadores la conexión a Internet es gratuita.
<b>409</b>	En el área de ordenadores existe una regulación del acceso (tiempos, horarios, necesidad de solicitud previa, etc.) que garantiza el uso a todos los estudiantes.
<b>410</b>	Los alumnos tienen acceso a ordenadores con teclados adaptados al alfabeto español.
<b>411</b>	Hay un catálogo de recursos y direcciones electrónicas a disposición de los alumnos para el estudio del español de forma complementaria.
<b>412</b>	El centro pone a disposición de sus alumnos el Aula Virtual de Español (AVE) u otras plataformas de aprendizaje en línea.

### 2.3.1.4. Sala de proyecciones y/o conferencias

<b>413</b>	El centro dispone de una sala en la que pueden realizar proyecciones y/o conferencias.
<b>414</b>	Existe una programación periódica (mensual o trimestral) de proyecciones en español.
<b>415</b>	Existe una programación periódica (mensual o trimestral) de charlas, conferencias o debates en español.

### 2.3.1.5. Área de recreo y cafetería para alumnos y profesores

416	El centro dispone de un espacio para el descanso de los estudiantes con mobiliario adecuado (sillas, mesas, sillones, etc.).
417	Existe un servicio de restauración para alumnos y profesores dentro de las instalaciones del centro que suministra agua y refrescos.
418	Existe un servicio de restauración para alumnos y profesores dentro de las instalaciones del centro que suministra bebidas calientes.
419	Existe un servicio de restauración para alumnos y profesores dentro de las instalaciones del centro que suministra alimentos.

### 2.3.2. Facilidad de acceso y correcta organización de los materiales y recursos a disposición de los alumnos

#### 2.3.2.1. Atención personalizada para disposición de materiales. Clasificación y catálogo de los fondos a disposición de los alumnos

420	El centro cuenta con personal especializado para la atención a los estudiantes en la biblioteca (o en la zona habilitada para tal fin) y en amplio horario.
421	Los fondos de la biblioteca (o de la zona habilitada para tal fin) se presentan clasificados de una forma que facilita su consulta por parte de los alumnos.
422	Existe un catálogo bien organizado de los fondos de la biblioteca (o de la zona habilitada para tal fin), preferiblemente en dos lenguas.
423	El catálogo de la biblioteca (o de la zona habilitada para tal fin) está a disposición de los alumnos.

#### 2.3.2.2. Servicios de la biblioteca y/o sala de autoaprendizaje

424	La biblioteca del centro (o la zona habilitada para tal fin) dispone de servicio de lectura.
425	La biblioteca del centro (o en la zona habilitada para tal fin) dispone de un servicio de préstamo de libros.
426	La biblioteca del centro (o en la zona habilitada para tal fin) dispone de un servicio de préstamo de materiales audiovisuales en español.
427	La biblioteca del centro (o la zona habilitada para tal fin) se utiliza también para sesiones de clase.

### 2.3.2.3. Renovación de los materiales y de los recursos atendiendo a sugerencias de mejora

<b>428</b>	<p>Existe un plan de renovación periódica de los materiales y recursos del centro que se revisa:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
------------	--

## 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

### 3.1. Administración eficiente y modelo de organización orientado al servicio al cliente 3.1.1. Atención deferente al público

<b>429</b>	En el centro hay un sistema regulado de turnos entre el personal administrativo para la atención telefónica.
<b>430</b>	El personal de atención al público puede ofrecer la información en al menos dos idiomas.
<b>431</b>	Los alumnos y el público en general valoran positivamente la atención del personal administrativo.

### 3.1.2. Respuesta eficaz a las peticiones de información

<b>432</b>	Existe un procedimiento sistematizado de información al público conocido por todas las personas del área de administración.
<b>433</b>	El personal administrativo dispone de modelos de respuesta para las demandas más frecuentes de los usuarios del centro.
<b>434</b>	El personal administrativo conoce en profundidad las características de los cursos que se ofertan y de los servicios complementarios.
<b>435</b>	La información sobre los cursos se facilita siempre a través de varios canales, de manera que unos sirvan de apoyo a los otros: presencial, telefónico, Internet, correo electrónico, folleto publicitario, etc.
<b>436</b>	Hay un sistema ágil de respuesta mediante correo electrónico a las solicitudes de información en al menos dos idiomas.

### 3.1.3. Procedimientos ágiles para recabar la opinión de los usuarios sobre los servicios prestados y tramitar las quejas y las reclamaciones

437	Hay información visible de que el centro dispone de buzón de sugerencias.
438	Hay información visible de que el centro dispone de hojas de reclamaciones.
439	Se realiza una evaluación inicial en los cinco días siguientes al comienzo del curso. (UNE-EN 14804: 2006)
440	El centro anima a que los participantes informen sobre sus impresiones respecto a cualquier aspecto de los servicios contratados y en cualquier momento del curso (evaluación continua).
441	Existe una evaluación final a través de un cuestionario que incluye: información previa a la contratación, información recibida previa a la salida, supervisión de menores (si se da el caso), alojamiento (si se da el caso), actividades extraacadémicas, correspondencia entre lo ofertado en la publicidad e información y lo realmente recibido, etc.
442	Las reclamaciones y sugerencias son tratadas de forma inmediata por parte del personal del centro.
443	En el plazo máximo de cinco días se hace un acuse de recibo por escrito de las reclamaciones y sugerencias que se produzcan.
444	Se da respuesta por escrito a las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas, en el plazo máximo de un mes.
445	Existe un registro de sugerencias, quejas y reclamaciones, y de las soluciones ofrecidas por el centro en cada caso.
446	Las reclamaciones y sugerencias sirven para mejorar los procedimientos del centro.

### 3.1.4. Orientación a los alumnos en la selección de los cursos

447	El centro tiene visible (en el interior y/o en el exterior), información sobre su horario de apertura y cierre y los días de la semana en los que puede atender al público.
448	Existe en el área administrativa un manual de orientación sobre cursos y/o la información disponible es muy clara en cuanto a nivel requerido, objetivos y contenidos de cada uno de los cursos.
449	El personal del área administrativa tiene fácil comunicación con el área académica en caso de duda para orientar a los alumnos en la selección de los cursos.

<b>450</b>	El día de la llegada al centro, los alumnos asisten a una sesión informativa en relación con el programa, el desarrollo de los cursos y las características del centro y del servicio contratado.
<b>NP 450</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial; es decir, no organiza estancias lingüísticas.
<b>451</b>	El día de la llegada, el centro entrega a los alumnos una guía de información básica sobre el programa, el desarrollo de los cursos y las características del centro y del servicio contratado (e información turística de interés sobre la ciudad donde está ubicado el centro, si se trata de una estancia lingüística).
<b>NP 451</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial; es decir, no organiza estancias lingüísticas.
<b>452</b>	Los alumnos cumplimentan un cuestionario de análisis de necesidades específicas (el cuestionario se presenta en al menos dos lenguas) que es entregado al coordinador académico.
<b>453</b>	Cuando se organizan en el centro programas en colaboración con otras instituciones y organizaciones de carácter académico, el coordinador académico dispone de un informe detallado de necesidades específicas de los grupos concertados.
<b>454</b>	El coordinador académico transmite a los profesores las necesidades específicas de los alumnos y estos las tienen en cuenta para el ajuste de los programas de curso.
<b>455</b>	El centro facilita a los alumnos un documento escrito con información sobre las actividades extraacadémicas programadas.
<b>456</b>	Los alumnos evalúan positivamente la organización y los servicios administrativos del centro.

### 3.1.5 Procedimiento eficiente de matriculación

<b>457</b>	Existe un procedimiento documentado para la gestión de matrículas y de documentos derivados de estas o, en su defecto, el personal administrativo cuenta con la formación adecuada para llevarlo a cabo.
<b>458</b>	Existe un procedimiento documentado, comunicado al público y al personal administrativo, para cancelaciones de matrículas y devoluciones de los importes abonados.
<b>459</b>	El procedimiento de matriculación se puede hacer en línea.
<b>460</b>	En la hoja de matrícula que cumplimentan los alumnos están consignadas todas las condiciones de la contratación del servicio, el desglose de los conceptos contratados y sus precios, así como la política de cancelaciones y devoluciones del centro.
<b>461</b>	Tras la matriculación, el centro entrega a los alumnos información con recomendaciones para la organización de su viaje (si procede) y estancia lingüística (relación con las embajadas o consulados correspondientes, documentación legal en vigor, comunicación con terceras personas, etc.).
<b>NP 461</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial; es decir, no organiza estancias lingüísticas.

462	El centro gestiona de forma sistemática tanto las matrículas como las devoluciones.
463	El centro tiene un registro electrónico de todas las matrículas de los alumnos y dispone de protocolos de seguridad y protección de datos.
464	El centro tiene un registro (y lo actualiza semanalmente) con la relación de los alumnos matriculados en cada curso y nivel, anulaciones, bajas, etc.
465	Existe un archivo de la documentación de todas las matrículas realizadas al menos en el último año.
466	Las fichas de los alumnos matriculados se conservan en papel durante un año y en formato electrónico al menos durante tres años.

### 3.1.6. Procedimiento eficiente de cobro de tasas académicas

467	Existe un procedimiento para el cobro de matrícula que está detallado y documentado o comunicado al personal administrativo.
468	El centro contempla diversas modalidades de pago: metálico, tarjeta, transferencia bancaria, etc.
469	Existe un procedimiento para la emisión automática de recibos y facturas, que se presentan en al menos dos lenguas.
470	En los recibos o facturas se detalla cada uno de los servicios contratados y su desglose en el precio.
471	En la hoja de inscripción y/o en el folleto publicitario, así como en los recibos o facturas se detalla la política de comisiones en el caso de las transferencias bancarias.
472	El centro tiene un registro de todos los recibos o facturas del centro emitidos, como mínimo, en el último año.

### 3.1.7. Distribución adecuada de las tareas administrativas

473	Existe un manual de procedimiento administrativo conocido por el personal del área, en el que se detallan las tareas y responsabilidades de cada uno de los puestos.
474	Existe una persona que coordina las tareas administrativas.
475	Los recursos humanos, técnicos y materiales permiten el desempeño de las tareas administrativas de acuerdo con el volumen de trabajo del centro.

476	Existe un procedimiento de comunicación interno entre el área académica y administrativa para la gestión diaria del centro.
477	Un representante del equipo directivo del centro está presente en el centro al menos durante una parte del horario lectivo.
478	Existe un procedimiento establecido de comunicación continua y de seguimiento entre la dirección y el área académica y de administración.
479	El personal administrativo y académico cuenta con la disponibilidad de la dirección del centro en caso de que sea necesario.
480	Existe un procedimiento de revisión y mejora de las tareas administrativas que se revisa: A) Anualmente. B) Cada dos años. C) Cada tres años. D) Sí, pero no con una periodicidad fija. E) No existe este procedimiento.

### 3.1.8. Eficacia en la gestión de la organización

481	Existe una persona responsable para el seguimiento y el control exhaustivo de pólizas de seguro, contratos de mantenimiento y limpieza, obligaciones con la Seguridad Social, obligaciones laborales, fiscales, de arrendamiento, etc.
482	Toda la documentación administrativa (pólizas de seguro, contratos de mantenimiento y limpieza, obligaciones con la Seguridad Social, obligaciones laborales, fiscales, de arrendamiento, etc.) está debidamente actualizada y archivada.
483	El centro dispone de un expediente de cada alumno matriculado en los dos últimos años en curso, en el que consta toda la documentación relacionada con su expediente, tanto en su dimensión administrativa y legal (DNI, pasaporte) como académica (resultados de la prueba de clasificación de nivel, nivel en el que el alumno comienza el curso, etc.).
484	El centro cuenta con una licencia definitiva de actividad en vigor.
485	Todos los documentos del centro tienen visible el logotipo del centro y el nombre del documento.
486	El centro lleva a cabo una política básica de ahorro de recursos (control de la iluminación artificial, reciclaje de papel, etc.).
487	Existe un procedimiento que garantiza la seguridad en el tratamiento de los datos personales de los alumnos, así como de otros usuarios y proveedores del centro (familias).
488	Si el centro trabaja con proveedores externos (por ejemplo, agencias, familias o alquiler de espacios) cuenta con acuerdos en los que se recogen los compromisos y las obligaciones de ambas partes.
NP 488	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no trabaja con proveedores externos.

<b>489</b>	Si el centro trabaja con proveedores externos (por ejemplo, agencias, familias o alquiler de espacios) cuenta con un procedimiento para evaluarlos que lleva a cabo al menos una vez al año.
<b>NP 489</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no trabaja con proveedores externos.
<b>490</b>	El centro cuenta con licencia CEDRO en vigor para la realización de fotocopias para ser utilizadas en clase, o licencia similar para otros países fuera de España.
<b>NP 490</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el país del centro no existe equivalente a la licencia española CEDRO. Puede consultarse si ese es el caso en IFRRO: International Federation of Reproduction Rights Organisations ( <a href="http://www.ifro.org/rro">http://www.ifro.org/rro</a> ).
<b>491</b>	El centro está adscrito a un sistema de arbitraje y hay información visible acerca de este.
<b>492</b>	Existe un procedimiento documentado, por parte de la dirección, para la selección del coordinador académico del centro y para el seguimiento de su actividad.
<b>493</b>	Existe un procedimiento de seguimiento y control periódico, por parte de la dirección, de la gestión de servicios del centro.
<b>494</b>	Existen reuniones periódicas de la dirección para el análisis del trabajo realizado en el área académica y se aceptan sugerencias de mejora por parte del personal del centro.
<b>495</b>	Existen reuniones periódicas de la dirección para el análisis del trabajo realizado en el área administrativa y se aceptan sugerencias de mejora por parte del personal del centro.
<b>496</b>	En el caso de empresas miembros de un grupo, existen reuniones periódicas con los directivos de los otros centros para el establecimiento de líneas comunes de trabajo.
<b>NP 496</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no pertenece a ningún grupo empresarial.
<b>497</b>	La empresa está registrada en la Cámara de Comercio local o registro similar, según países.
<b>498</b>	La empresa pertenece a FEDELE (España), SEA (Argentina) u otras asociaciones profesionales del sector de la enseñanza de idiomas.
<b>499</b>	Los directivos del centro acuden a ferias especializadas del sector de ELE, tanto en el ámbito nacional como internacional.

### 3.1.9. Excelencia en la gestión de la organización

<b>500</b>	El equipo directivo del centro tiene una formación específica que lo capacita para el desarrollo de sus funciones (formación económico-empresarial, formación en educación y didáctica de segundas lenguas, idiomas, etc.).
------------	---

501	El equipo directivo del centro tiene una experiencia de al menos dos años en puestos directivos y de gestión empresarial.
502	El equipo directivo del centro ejerce un liderazgo activo en la organización.
503	El equipo directivo del centro está comprometido con el proyecto de calidad empresarial (académica y de la organización, en general).
504	El equipo directivo del centro anima y motiva a las personas de la organización a iniciar cambios y a poner en marcha acciones de mejora.
505	El equipo directivo del centro sabe reconocer los esfuerzos y los logros de las personas que trabajan en el centro.
506	El equipo directivo del centro cuenta con un procedimiento para la recogida, el análisis y el tratamiento de la información en relación con la satisfacción de las personas que trabajan para el centro.
507	Todos los materiales utilizados en clase, los programas de los cursos, el plan de enseñanza, los carteles en las paredes, etc. tienen indicada su procedencia y, en el caso de ser material creado por el centro, contienen una referencia a su autor y a la fecha de creación como reconocimiento de propiedad intelectual.
508	El centro ha participado o participa en programas europeos (Leonardo) o internacionales de cooperación y promoción de la enseñanza de idiomas.
509	El centro colabora con otras organizaciones del sector (especialmente con centros acreditados por el Instituto Cervantes), con las que comparte metodologías y buenas prácticas.
510	En el centro se hacen estudios de mercado (consultoría externa, investigación propia a través de encuestas, etc.) para detectar potenciales usuarios, nuevas oportunidades de negocio y nuevos servicios.
511	El centro cuenta con una estrategia y una planificación empresarial para el desarrollo y la continuidad de la actividad en la enseñanza de ELE.
512	El equipo directivo del centro diseña y desarrolla un plan estratégico anual para el centro.
513	El equipo directivo del centro comunica al personal de la organización el contenido y el alcance del plan estratégico anual y la implicación en él de cada departamento.
514	Existe un plan de mejora de la organización que se está llevando a cabo.
515	El centro cuenta ya con otras certificaciones de calidad: A) EAQUALS. B) ISO 9001: 2008. C) ISO 14.000. D) Otras. E) Ninguna.

<b>516</b>	El centro ha sido valorado positivamente por usuarios externos en los dos últimos años (téngase en cuenta que esta información se contrastará con la que haya recibido el Instituto Cervantes por parte de alumnos, centros de enseñanza de ELE, instituciones colaboradoras y organismos de consumo).
<b>517</b>	El centro ha sido valorado negativamente por usuarios externos en los dos últimos años (téngase en cuenta que esta información se contrastará con la que haya recibido el Instituto Cervantes por parte de alumnos, centros de enseñanza de ELE, instituciones colaboradoras y organismos de consumo).

### 3.2 Personal administrativo cualificado

#### 3.2.1. Personal administrativo con preparación técnica adecuada

<b>518</b>	El centro dispone de criterios de selección del personal administrativo, entre otros, titulación, formación específica o experiencia.
<b>519</b>	El centro cuenta en su área administrativa con al menos un 80% de personal cualificado que: A) Posee una titulación universitaria de primer o segundo ciclo. B) Posee una titulación técnica de formación profesional. C) Posee otras titulaciones. D) Está cursando el último año de su titulación. E) No tiene ninguna titulación.
<b>520</b>	Dispone de buenos conocimientos de informática: A) Entre el 80% y el 100% del personal administrativo. B) Entre el 60% y el 79% del personal administrativo. C) Entre el 40% y el 59% del personal administrativo. D) Entre el 20% y el 39% del personal administrativo. E) Menos del 20% del personal administrativo.

#### 3.2.2. Personal administrativo con preparación lingüística adecuada

<b>521</b>	Posee conocimientos lingüísticos de al menos dos idiomas: A) Entre el 80% y el 100% del personal administrativo. B) Entre el 60% y el 79% del personal administrativo. C) Entre el 40% y el 59% del personal administrativo. D) Entre el 20% y el 39% del personal administrativo. E) Menos del 20% del personal administrativo.
------------	---

#### 3.2.3. Personal administrativo con experiencia para el desarrollo de sus funciones

<b>522</b>	En el centro, tiene al menos dos años de experiencia en labores administrativas: A) Entre el 80% y el 100% del personal administrativo. B) Entre el 60% y el 79% del personal administrativo. C) Entre el 40% y el 59% del personal administrativo. D) Entre el 20% y el 39% del personal administrativo. E) Menos del 20% del personal administrativo.
------------	--

<p><b>523</b></p>	<p>En el caso de contar con personal en prácticas o con becas para funciones administrativas, estos disponen de contratos específicos para cada caso de una duración igual o superior a seis meses:</p> <p>A) Entre el 90% y el 100% de las personas con beca o con contrato en prácticas.                  B) Entre el 80% y el 89% de las personas con beca o con contrato en prácticas.                  C) Entre el 70% y el 79% de las personas con beca o con contrato en prácticas.                  D) Entre el 60% y el 69% de las personas con beca o con contrato en prácticas.                  E) Menos del 60% de las personas con beca o con contrato en prácticas.                  F) No procede.</p>
<p><b>NP 523</b></p>	<p>Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con personal en prácticas.</p>

### 3.2.4. Equipo administrativo estable en el centro

<p><b>524</b></p>	<p>Tiene un mínimo de dos años de experiencia en el centro:</p> <p>A) Entre el 80% y el 100% del personal administrativo.                  B) Entre el 60% y el 79% del personal administrativo.                  C) Entre el 40% y el 59% del personal administrativo.                  D) Entre el 20% y el 39% del personal administrativo.                  E) Menos del 20% del personal administrativo.</p>
<p><b>525</b></p>	<p>Tiene un contrato laboral o mercantil debidamente registrado en los distintos organismos de la Administración:</p> <p>A) Entre el 80% y el 100% del personal administrativo.                  B) Entre el 60% y el 79% del personal administrativo.                  C) Entre el 40% y el 59% del personal administrativo.                  D) Entre el 20% y el 39% del personal administrativo.                  E) Menos del 20% del personal administrativo.</p>
<p><b>526</b></p>	<p>Está establecido que el personal del área administrativa que se incorpore al centro reciba formación específica sobre las tareas que va a realizar y los servicios que ofrece el centro.</p>
<p><b>527</b></p>	<p>Está establecido hacer un seguimiento de la formación en las tareas que en el área administrativa realicen personas con contratos de prácticas o becas.</p>
<p><b>NP 527</b></p>	<p>Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no cuenta con personal en prácticas.</p>

### 3.2.5. Formación continua del personal administrativo

<p><b>528</b></p>	<p>El centro facilita, promueve y procura un plan periódico de formación continua para el personal administrativo en tareas de gestión administrativa (formación interna, asistencia a cursos de formación externa, autoformación, financiación de la formación, etc.).</p>
<p><b>529</b></p>	<p>El centro facilita, promueve y procura un plan periódico de formación continua para el personal administrativo en herramientas informáticas y técnicas (formación interna, asistencia a cursos de formación externa, autoformación, financiación de la formación, etc.).</p>
<p><b>530</b></p>	<p>El centro facilita, promueve y procura un plan periódico de formación continua para el personal administrativo en idiomas (formación interna, asistencia a cursos de formación externa, autoformación, financiación de la formación, etc.).</p>

### 3.3. Veracidad y corrección en las certificaciones y documentos administrativos

#### 3.3.1. Administración académica eficaz para el control de la asistencia de los alumnos

531	Existe un procedimiento administrativo para la supervisión del horario de los cursos y la distribución de las aulas.
532	La información sobre el horario de los cursos y la distribución de las aulas está claramente identificable y visible en el centro, tanto para los profesores y el área de administración como para los alumnos.
533	Existe un sistema para la sustitución de los profesores de forma que los alumnos no pierdan horas de clase, respetándose el número máximo de alumnos por clase.
534	El coordinador docente o el área administrativa lleva un control de la asistencia de los alumnos, a partir de los informes de los profesores.
535	En caso de menores, se investigan las causas de falta de asistencia a clase de los alumnos y se actúa, si procede, de acuerdo a las indicaciones que los representantes legales de los alumnos hayan dejado por escrito.
NP 535	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro presta servicios dirigidos exclusivamente a población residencial; es decir, no organiza estancias lingüísticas.

#### 3.3.2. Procedimiento de tratamiento, registro y archivo de la información de la asistencia y aprovechamiento de los alumnos

536	Existe un procedimiento de registro de la asistencia de los alumnos por parte del coordinador docente o del área administrativa a partir de los diarios de los profesores.
537	Existe un procedimiento de registro de los resultados de la evaluación de los cursos de cada alumno que se realiza a partir de los informes de los profesores.
538	Existe un archivo detallado de los controles de asistencia de los alumnos de al menos un año de antigüedad.
539	Existe un archivo detallado de los exámenes de los alumnos de al menos un año de antigüedad.

#### 3.3.3. Emisión correcta de certificados de asistencia

540	Existe un procedimiento de emisión de certificados de asistencia para el caso de que el alumno haya cubierto el porcentaje previamente determinado y publicitado.
541	En los certificados de asistencia se explicita la fecha de realización del curso.
542	En los certificados de asistencia se explicita el número de horas lectivas del curso realizado (se explicita los minutos de duración de la hora lectiva).

<b>543</b>	Los certificados de asistencia especifican el nivel de lengua del curso realizado y hacen alusión a la equivalencia de los niveles del centro con la terminología del <i>MCER</i> .
<b>544</b>	Los certificados de asistencia recogen información sobre los objetivos del curso realizado.
<b>545</b>	Los certificados de asistencia recogen información sobre los contenidos del curso realizado.
<b>546</b>	Existe un registro de los certificados de asistencia emitidos al menos durante el último año.

### 3.3.4. Emisión correcta de certificados de aprovechamiento

<b>547</b>	Existe un procedimiento de emisión de certificados de aprovechamiento, en el que se establecen los requisitos de asistencia necesarios.
<b>NP 547</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>548</b>	Existe un procedimiento de emisión de certificados de aprovechamiento, en el que se determina que el alumno debe superar la evaluación establecida por el centro, acorde con lo establecido en el plan de enseñanza.
<b>NP 548</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>549</b>	En los certificados de aprovechamiento se explicita la fecha de realización del curso.
<b>NP 549</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>550</b>	En los certificados de aprovechamiento se explicita el número de horas lectivas del curso realizado (cada hora lectiva se entiende como 60 minutos).
<b>NP 550</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>551</b>	Los certificados de aprovechamiento especifican el nivel de lengua del curso realizado y hacen alusión a la equivalencia de los niveles del centro con la terminología del <i>MCER</i> .
<b>NP 551</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.

<b>552</b>	En los certificados de aprovechamiento se recoge información sobre los objetivos del curso realizado.
<b>NP 552</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>553</b>	En los certificados de aprovechamiento se recoge información sobre los contenidos del curso realizado.
<b>NP 553</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>554</b>	Los certificados de aprovechamiento especifican el resultado de la evaluación que los profesores han efectuado.
<b>NP 554</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>555</b>	Los certificados de aprovechamiento y que signifiquen créditos académicos están debidamente justificados por pruebas de evaluación objetivas y completas (exámenes específicos o generales que contengan pruebas orales y escritas)
<b>NP 555</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.
<b>556</b>	Existe un registro de los certificados de aprovechamiento emitidos al menos durante el último año.
<b>NP 556</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados de aprovechamiento.

### 3.3.5. Tratamiento seguro de la información de los certificados y diplomas

<b>557</b>	En los certificados del centro se especifica claramente el tipo de certificado de que se trata (si se trata de certificados de aprovechamiento o de asistencia).
<b>NP 557</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados.
<b>558</b>	Existe un sistema de protección de datos y de seguridad de la información de los certificados que se emiten en el centro y de sus registros electrónicos.
<b>NP 558</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados.

<b>559</b>	Existe un procedimiento para la realización de copias de seguridad de las bases de datos de los expedientes de los alumnos y de los certificados emitidos en cada clase.
<b>NP 559</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados.

### 3.3.6. Procesos de evaluación y propuestas de mejora

<b>560</b>	<p>Existe un procedimiento de revisión del sistema de certificación administrativa que se realiza:</p> <p>A) Anualmente.                  B) Cada dos años.                  C) Cada tres años.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.                  F) No procede.</p>
<b>NP 560</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si en el centro no está prevista en ningún caso la emisión de certificados.

## 3.4. Servicios complementarios

### 3.4.1. Facilidad de alojamiento para estudiantes

<b>561</b>	<p>El procedimiento que utiliza el centro para la selección del servicio de alojamiento (familias, residencias y apartamentos):</p> <p>A) Recoge entre el 80% y el 100% de los aspectos reseñados en la ficha de centro (referidas al alojamiento).                  B) Recoge entre el 60% y el 79% de los aspectos reseñados en la ficha de centro (referidas al alojamiento).                  C) Recoge entre el 50% y el 59% de los aspectos reseñados en la ficha de centro (referidas al alojamiento).                  D) Recoge entre el 40% y el 49% de los aspectos reseñados en la ficha de centro (referidas al alojamiento).                  E) Recoge menos del 40% de los aspectos reseñados en la ficha de centro (referidas al alojamiento).                  F) No procede.</p>
<b>NP 561</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>562</b>	La información sobre los posibles alojamientos se gestiona de acuerdo con la ley de protección de datos y se almacena en una base de datos.
<b>NP 562</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.

<b>563</b>	El registro de alojamientos incluye el nombre de la persona que ha hecho la visita y la hora de visita.
<b>NP 563</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>564</b>	El centro dispone de un procedimiento con criterios claros para la asignación a los alumnos del servicio de alojamiento (familias, residencias y apartamentos).
<b>NP 564</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>565</b>	El centro tiene un procedimiento establecido para cuando surge la necesidad de un cambio en la asignación inicial de alojamiento y está comunicado a los alumnos.
<b>NP 565</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>566</b>	El centro dispone de un registro de cambios de alojamiento en el que se especifican las causas o motivos del cambio.
<b>NP 566</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>567</b>	De la observación de alojamientos que ha realizado el evaluador, se desprende que la oferta de alojamientos se corresponde con la publicidad del centro.
<b>NP 567</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.

### 3.4.2. Evaluación del servicio de alojamiento

<b>568</b>	El centro dispone de un sistema de evaluación del servicio de alojamiento que realizan los alumnos.
<b>NP 568</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>569</b>	Los alumnos evalúan regularmente el servicio de alojamiento (dicha evaluación la realizan los alumnos de todos los cursos, y se hace de manera periódica y no solo cuando surgen problemas).
<b>NP 569</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.

<b>570</b>	El centro hace inspecciones internas o externas (si subcontrata servicios) para asegurarse de que los niveles de servicio acordados se están cumpliendo.
<b>NP 570</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>571</b>	El centro dispone de un procedimiento para el tratamiento de la información sobre la evaluación de los alojamientos que contempla detección de problemas y sistematiza actuaciones de mejora.
<b>NP 571</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>572</b>	Los alumnos en el momento de la visita evalúan positivamente el servicio de alojamiento que proporciona el centro.
<b>NP 572</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.

#### 3.4.3. Planificación de actividades extraacadémicas

<b>573</b>	Las actividades extraacadémicas que oferta el centro están relacionadas con el contenido académico de los distintos cursos.
<b>574</b>	Las actividades extraacadémicas que se planifican contribuyen a la integración del alumno en la cultura hispánica.
<b>575</b>	Las actividades extraacadémicas están debidamente publicitadas y los alumnos conocen su precio, contenido y duración.
<b>576</b>	Los profesores o monitores que acompañan a los alumnos en las actividades extraacadémicas cuentan con objetivos claros y material didáctico preparado específicamente para cada salida.

#### 3.4.4. Desarrollo y evaluación de actividades extraacadémicas

<b>577</b>	El centro cuenta con seguros especiales para las actividades extraacadémicas (pólizas de accidentes).
<b>578</b>	En las actividades los alumnos van acompañados por un profesor del centro o un monitor contratado.
<b>579</b>	Existe una evaluación específica y periódica de las actividades por parte de los alumnos.

<b>580</b>	<p>Existe una revisión periódica de las actividades que se realiza con una periodicidad:</p> <p>A) Trimestral.                  B) Semestral.                  C) Anual.                  D) Sí, pero no con una periodicidad fija.                  E) No existe este procedimiento.</p>
------------	---

### 3.4.5. Facilidades de acceso a los exámenes DELE: información general

<b>581</b>	El centro ofrece a los alumnos información sobre los exámenes oficiales DELE mediante carteles expuestos en el centro.
<b>582</b>	El centro ofrece a los alumnos información sobre los exámenes oficiales DELE en medios publicitarios (folleto del centro o página de Internet).
<b>583</b>	El centro ofrece a los alumnos información sobre los exámenes oficiales DELE en el manual del alumno.
<b>584</b>	El centro ofrece a los alumnos información sobre los exámenes oficiales DELE en las orientaciones generales al principio del curso.
<b>585</b>	El centro ofrece a los alumnos información sobre los exámenes oficiales DELE en las clases o en las tutorías.

### 3.4.6. Facilidades de acceso a los exámenes DELE: Apoyo en la inscripción y centro de examen

<b>586</b>	El centro ofrece apoyo en la inscripción a exámenes oficiales DELE y/o es centro de examen DELE.
<b>587</b>	El centro es centro de examen oficial de otros exámenes de lenguas.

### 3.4.7. Servicios adicionales

<b>588</b>	El centro dispone de un manual del alumno (que incluye presentación de la ciudad, presentación del centro y de los cursos, información académica, etc.) que se entrega a los alumnos al principio de los cursos.
<b>589</b>	El centro distribuye los primeros días de los cursos una tarjeta de estudiante a cada alumno en el que figura el teléfono de emergencia del centro.
<b>590</b>	El centro proporciona a los estudiantes un sello de los estudios realizados en un pasaporte lingüístico (Europass).
<b>591</b>	El centro ofrece clases individuales de forma permanente.

<b>592</b>	Para las clases individuales existe un cuestionario de necesidades que los alumnos cumplimentan al inicio del curso.
<b>NP 592</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece clases individuales.
<b>593</b>	Para las clases individuales existen plantillas de programación de contenidos, actividades, recursos, etc., que utilizan todos los profesores.
<b>NP 593</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece clases individuales.
<b>594</b>	Para las clases individuales existen cuestionarios de evaluación que cumplimentan los alumnos al final del curso.
<b>NP 594</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece clases individuales.
<b>595</b>	El cuestionario de evaluación de las clases individuales recoge apartados sobre metodología, contenidos tratados, materiales utilizados, expectativas alcanzadas, autoaprendizaje propuesto, etc.
<b>NP 595</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece clases individuales.
<b>596</b>	El centro distribuye entre sus alumnos publicaciones gratuitas en español (prensa en español, folletos de la ciudad, información de actividades, alojamiento, etc.).
<b>597</b>	En la recepción del centro hay expositores con información de interés para los estudiantes (oferta cultural de la ciudad, transportes y alojamiento, etc.).
<b>598</b>	El centro gestiona para los alumnos, cuando estos así lo requieren, la tramitación de seguros adicionales de accidentes y enfermedades.
<b>NP 598</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece de manera exclusiva servicios a estudiantes residenciales y no gestiona estancias lingüísticas.
<b>599</b>	El centro cuenta con la posibilidad de gestionar el traslado de los alumnos desde y hasta el aeropuerto.
<b>NP 599</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece de manera exclusiva servicios a estudiantes residenciales y no gestiona estancias lingüísticas.
<b>600</b>	El centro gestiona para los alumnos, cuando estos así lo requieren, la extensión de visados.
<b>NP 600</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece de manera exclusiva servicios a estudiantes residenciales y no gestiona estancias lingüísticas.

<b>601</b>	El centro cuenta con la posibilidad de gestionar para los alumnos programas de estudios en el extranjero.
<b>602</b>	El centro gestiona para los alumnos, cuando estos así lo requieren, prácticas en empresas.
<b>603</b>	El centro orienta a los alumnos sobre trámites legales, bien en relación con su estancia en el país, bien para los viajes de estudio en el extranjero.
<b>604</b>	El centro orienta a los alumnos sobre la posibilidad de efectuar intercambios con alumnos de habla hispana.
<b>605</b>	El centro ofrece el servicio de recepción de llamadas, correos electrónicos, faxes y correo postal.
<b>NP 605</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece de manera exclusiva servicios a estudiantes residenciales y no gestiona estancias lingüísticas.
<b>606</b>	El centro ofrece facilidades para las comunicaciones de los alumnos (servicios telefónicos por ordenador o conexión a Internet, tarjetas telefónicas, faxes, etc.).
<b>607</b>	El centro ofrece facilidades u otros servicios aquí no indicados.

#### 3.4.6. Procesos de evaluación y propuestas de mejora

<b>608</b>	Los servicios ofrecidos son evaluados por los estudiantes.
<b>609</b>	El centro dispone de un sistema de recogida de sugerencias de los estudiantes para nuevos servicios.
<b>610</b>	El centro dispone de un registro de sugerencias de mejora sobre los servicios.
<b>611</b>	Existe un procedimiento interno de evaluación y mejora de los servicios ofrecidos.

## 4. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

### 4.1. Información completa y detallada

#### 4.1.1. Información completa que no contiene ambigüedades previa a la contratación

##### 4.1.1.1. Información completa que no contiene ambigüedades sobre el centro, previa a la contratación del curso o servicio (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>612</b>	La información sobre el centro y sus programas y actividades está disponible en español.
<b>613</b>	La información sobre el centro y sus programas y actividades está disponible, además de en español, en otras lenguas.
<b>614</b>	Denominación y dirección del centro.
<b>615</b>	Nombre de la persona física o jurídica responsable.
<b>616</b>	Descripción del centro y de sus instalaciones.
<b>617</b>	Pertenencia del centro a un grupo empresarial relacionado con la enseñanza.
<b>NP 617</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no forma parte de un grupo empresarial.
<b>618</b>	Pertenencia del centro a una asociación relacionada con la enseñanza.
<b>619</b>	Reconocimientos de calidad recibidos por el centro.
<b>620</b>	Antigüedad del centro en el área de enseñanza de ELE.
<b>621</b>	Número de alumnos aproximado que recibe el centro al año (y orientación sobre la distribución mes a mes).
<b>622</b>	Información sobre las nacionalidades de alumnos que tienen más presencia en el centro.
<b>623</b>	Áreas de enseñanza del centro (enseñanza de ELE, otros idiomas, etc.).

<b>624</b>	Número de profesores de ELE del centro.
<b>625</b>	Perfil formativo del profesorado de ELE del centro.
<b>626</b>	Opiniones de alumnos que han cursado algún programa (curso, actividad extraacadémica, etc.) en el centro.

**4.1.1.2. Información completa que no contiene ambigüedades sobre los cursos, previa a la contratación (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)**

<b>627</b>	Tipos y denominación de cursos que ofrece el centro.
<b>628</b>	Equivalencias de los niveles de los cursos de español del centro con los niveles del <i>MCER</i> .
<b>629</b>	Fechas de inicio y de finalización de los cursos.
<b>630</b>	Posibilidad de cancelación o modificación del curso si no hay suficiente número de alumnos.
<b>631</b>	Horas lectivas que incluye cada uno de los cursos.
<b>632</b>	Horario de los cursos.
<b>633</b>	Duración de las clases en minutos (Norma UNE-EN 14804: 2006).
<b>634</b>	Método de clasificación de alumnos.
<b>635</b>	Detalle de si la prueba de nivel está incluida o no dentro del horario lectivo de los cursos.
<b>636</b>	Composición de las clases (nacionalidad o edad).
<b>637</b>	Número máximo de alumnos por clase.
<b>638</b>	Especificación de que el centro ofrece un curso específico para nivel A1.

<b>639</b>	Detalle del comienzo de cursos para nivel A1.
<b>640</b>	Posibilidad de obtención de certificados de los cursos realizados.
<b>641</b>	Objetivos de aprendizaje de los cursos.
<b>642</b>	Contenidos de aprendizaje de los cursos.
<b>643</b>	Orientación metodológica de los cursos.
<b>644</b>	Materiales didácticos que se van a utilizar.
<b>645</b>	Existencia o no de pruebas de evaluación en el curso.
<b>646</b>	Validez del certificado del curso.
<b>647</b>	Tipo de actividades extraacadémicas vinculadas al curso.
<b>648</b>	Nivel de lengua requerido para poder participar en las actividades extraacadémicas (en su defecto, si existe la posibilidad de traducción de las explicaciones).
<b>649</b>	Existencia o no de restricciones médicas para la participación en las actividades extraacadémicas.
<b>650</b>	Otras actividades extraacadémicas disponibles y su coste aproximado.

**4.1.1.3. Información clara y detallada sobre de las condiciones de matriculación en los cursos y contratación de servicios, previa a la contratación (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)**

<b>651</b>	Disponibilidad en la atención al público por parte del centro.
<b>652</b>	Idiomas en los que el centro puede facilitar la atención al público.

<b>653</b>	Condiciones de matriculación (plazos, formas de hacerla, medios de pago, etc.).
<b>654</b>	Depósitos deducibles de la matrícula.
<b>655</b>	Posibles bonificaciones (reserva anticipada, antiguos alumnos, etc.).
<b>656</b>	Plazos y condiciones de cancelación y devoluciones de importes (cursos, alojamiento, programa de ocio, etc.) en el caso de cancelaciones por ambas partes.
<b>657</b>	Condiciones de cambios en los cursos o en los servicios contratados y acuerdos a los que se va a llegar en el caso de que un servicio contratado no esté disponible al inicio del curso.
<b>658</b>	Días festivos sin actividad académica.
<b>659</b>	Servicios incluidos o no en el precio: materiales didácticos, tutorías, actividades extraacadémicas, etc.
<b>660</b>	Servicios incluidos en la modalidad de alojamiento facilitada.
<b>NP 660</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>661</b>	Procedimiento con que cuenta el centro para evaluar posteriormente la satisfacción de los usuarios del centro.
<b>662</b>	Circunstancias o motivos por los cuales un participante podría ser expulsado del programa, los gastos implicados y los procedimientos para la repatriación si fuera necesario, particularmente en relación con los menores de edad.

**4.1.1.4. Información clara y detallada sobre los servicios de alojamiento previa a la contratación (UNE-EN 14804: 2006) (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)**

<b>663</b>	Modalidad de alojamiento (habitación compartida o individual, alojamiento en media pensión o pensión completa) que ofrece el centro.
<b>NP 663</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>664</b>	Localización del alojamiento con respecto al centro de estudios y al centro de la ciudad.
<b>NP 664</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento..

<b>665</b>	Servicios incluidos en la modalidad de alojamiento elegida: mesa de estudio, armario, servicio de lavandería y limpieza, servicios comunes de la casa, teléfono, acceso a Internet, etc.
<b>NP 665</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>666</b>	Diferencia máxima de edades (en el caso de menores de edad) para compartir habitación. En el caso de adultos se incluyen orientaciones sobre franjas de edad con las que se puede compartir habitación.
<b>NP 666</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>667</b>	Información sobre la manutención incluida en el servicio contratado.
<b>NP 667</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>668</b>	Indicación sobre el hecho de que las costumbres pueden cambiar de un país a otro o de un anfitrión a otro.
<b>NP 668</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.
<b>669</b>	Indicación sobre en qué condiciones se puede solicitar un cambio del alojamiento asignado y el número de veces que puede solicitarse.
<b>NP 669</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicios de alojamiento.

#### 4.1.1.5. Información clara y detallada sobre la documentación legal, previa a la contratación (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>670</b>	Requisitos legales sobre pasaporte, visados y certificados de salud.
<b>NP 670</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.
<b>671</b>	Tipos de seguros disponibles para el participante y un resumen de la cobertura aseguradora del centro.
<b>NP 671</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.

<b>672</b>	Requisitos sobre la asistencia para la tramitación legal (si se trata de menores de edad, si se da el caso). Si el menor va acompañado o no y de qué manera; proporción del número de monitores por número de alumnos durante el viaje; política con respecto a la supervisión de menores (por ejemplo, la proporción monitor/alumno).
<b>NP 672</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.

**4.1.1.6. Información previa y por escrito respecto a la petición de declaración sobre necesidades especiales (UNE-EN 14.804: 2006) (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)**

<b>673</b>	Se facilita un formulario que requiere la firma del participante en el programa o representante legal en el que se enumera cualquier necesidad especial relacionada con su salud o medicación, restricciones dietéticas, alergias o cualquier otra situación (discapacidades) que pueda afectar a la aceptación del participante en el programa.
<b>NP 673</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.

**4.1.2. Información completa que no contiene ambigüedades una semana antes de la fecha del inicio del programa (correo electrónico/postal). Información previa una semana antes del traslado (UNE-EN 14.804: 2006)**

<b>674</b>	Nombre, dirección y teléfono del centro.
<b>675</b>	Persona de contacto y teléfono de emergencia.
<b>NP 675</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.
<b>676</b>	Datos en relación con los servicios contratados: datos y horarios del viaje (si se han contratado), incluidos los detalles del traslado en el país de origen y destino; datos del alojamiento (si se ha contratado), incluida la distancia de este al centro; detalle sobre las actividades extraacadémicas contratadas, etc.
<b>NP 676</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.
<b>677</b>	Normas y disposiciones para el primer día de clase.
<b>678</b>	Normas del centro y reglamentación relevante del país de destino (por ejemplo, tarjetas sanitarias en vigor en la UE, necesidad de pasaporte para abrir una cuenta corriente, etc.).
<b>NP 678</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.

<b>679</b>	Consejos prácticos sobre la vida en la ciudad y el país.
<b>NP 679</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro ofrece exclusivamente cursos para población residente y no estancias lingüísticas.

## 4.2. Información veraz en relación con la oferta

### 4.2.1. Información veraz sobre el centro, los servicios lingüísticos y otros servicios ofrecidos por el centro

<b>680</b>	La información que se da sobre el centro en los distintos soportes publicitarios (Internet, folleto, manual del alumno) es veraz.
<b>681</b>	La información que se da sobre los cursos que se imparten en el centro en los distintos soportes publicitarios (Internet, folleto, manual del alumno) es veraz.
<b>682</b>	La información que se da sobre otros servicios diferentes de los cursos (actividades extraacadémicas, alojamiento, servicios de biblioteca, etc.) es veraz.

### 4.2.2. Corrección lingüística y claridad de exposición de los datos que se incluyen en la publicidad (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>683</b>	La publicidad responde a criterios de corrección lingüística en todos los idiomas en que se facilita.
<b>684</b>	La publicidad responde a criterios de claridad en la exposición de los datos en todos los idiomas en que se facilita.
<b>685</b>	La información que se facilita se atiene a criterios de corrección política y promoción de la comprensión intercultural y la tolerancia.

### 4.2.3. Uso apropiado de logotipos y de denominaciones de acreditaciones y pertenencia a asociaciones (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>686</b>	Uso justificado de logotipos y denominaciones por acreditaciones de calidad, pertenencia a asociaciones, etc.
<b>NP 686</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no utiliza en sus distintos soportes publicitarios dichos logotipos.

<b>687</b>	Uso correcto de logotipos y denominaciones por acreditaciones de calidad, pertenencia a asociaciones, etc.
<b>NP 687</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no utiliza en sus distintos soportes publicitarios dichos logotipos.
<b>688</b>	Uso íntegro y con calidad de logotipos y denominación por acreditaciones de calidad, pertenencia a asociaciones, etc.
<b>NP 688</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no utiliza en sus distintos soportes publicitarios dichos logotipos.
<b>689</b>	Enlace desde los logotipos y denominaciones por acreditaciones de calidad, pertenencia a asociaciones, etc., a la correspondiente entidad.
<b>NP 689</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no utiliza en sus distintos soportes publicitarios dichos logotipos.

#### 4.2.4. Procesos de revisión y propuestas de mejora (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>690</b>	La publicidad se revisa: A) Anualmente. B) Cada dos años. C) Cada tres años. D) Sí, pero no con una periodicidad fija. E) No existe este procedimiento.
<b>691</b>	Hay una persona encargada de analizar todas las sugerencias y los comentarios de las evaluaciones sobre publicidad y de proponer cambios en la publicidad.

#### 4.3. Precios detallados de los cursos y de los servicios complementarios

##### 4.3.1. Especificación clara de los precios de los distintos servicios que se ofrecen (Internet, folleto, manual del alumno, etc.)

<b>692</b>	Procedimiento de pago: en metálico, mediante transferencia bancaria, con tarjeta de crédito, etc.
<b>693</b>	Detalle de los descuentos que ofrece el centro y condiciones para optar a estos.
<b>694</b>	Condiciones de devolución del pago realizado por cancelación previa al inicio del curso.
<b>695</b>	Condiciones de devolución del pago realizado por cancelación una vez iniciado el curso.

<b>696</b>	Cantidades de depósito o comisión y detalle de si son deducibles del total de la matrícula o son un concepto adicional.
<b>697</b>	Precios de los cursos y detalle de los conceptos incluidos.
<b>698</b>	Precios de actividades extraacadémicas y detalle de los conceptos incluidos.
<b>699</b>	Precios de alojamiento y detalle de los conceptos incluidos.
<b>NP 699</b>	Se puede considerar una «No procedencia» si el centro no ofrece servicio de alojamiento.
<b>700</b>	Indicación de si hay que incluir cualquier gravamen en cualquiera de los precios anteriormente detallados.



### Anejo 3. Documentación que se debe entregar a la entidad evaluadora antes de la visita de evaluación (Documentación 1)

Esta documentación tiene como objetivo aportar evidencias objetivas del funcionamiento, la gestión y la organización del centro que permitirán verificar la autoevaluación realizada por el propio centro. En el proceso de evaluación se somete a un análisis exhaustivo.

Por ello, se requiere que toda la Documentación 1 se haya recibido en la entidad evaluadora contratada para la emisión del dictamen técnico-académico, al menos 15 días antes de la fecha prevista para la realización de la visita de evaluación.

#### Datos identificativos

Centro	
Dirección del centro evaluado	
Localidad (país)	
Teléfono	

#### Presentar en formato impreso con sello del centro y en formato electrónico

Ficha de centro <i>(según modelo proporcionado)</i> <i>Impresión a doble cara</i>	<input type="checkbox"/> papel, firmado y sellado	<input type="checkbox"/> electrónico
Cuestionario de autoevaluación <i>(según modelo proporcionado)</i> <i>Impresión a doble cara</i>	<input type="checkbox"/> papel, firmado y sellado	<input type="checkbox"/> electrónico

#### Presentar en formato electrónico (CD u otros)

<b>ACTIVIDAD ACADÉMICA Y CALIDAD DOCENTE</b>	
Plan de enseñanza.	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Programas de los cursos <i>(incluir solo en el caso de que los programas de cursos no estén recogidos y desarrollados en el plan de enseñanza del centro).</i>	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Modelo de planificación de aula.	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Manual de procedimiento académico del centro <i>(si se dispone de él).</i>	<input type="checkbox"/> formato electrónico
CV del coordinador de ELE <i>(actualizado y según el modelo proporcionado).</i>	<input type="checkbox"/> formato electrónico

CV de los profesores de ELE ( <i>actualizados y según el modelo proporcionado</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Listado de obras de consulta que están a disposición del equipo docente de ELE en la sala de profesores.	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Programa de actividades extraacadémicas ( <i>incluir solo en el caso de que en el plan de enseñanza del centro no se recoja un capítulo dedicado al programa de actividades extraacadémicas</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Modelos de exámenes de nivel, de aprovechamiento del curso, etc.	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Planificación de las sesiones de clase que se van a desarrollar los días de la visita ( <i>en las que consten objetivos, contenidos, actividades y secuencia de estas, materiales y recursos, etc.</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Muestra de las planificaciones de las sesiones de clase del centro.	<input type="checkbox"/> formato electrónico

#### Presentar en formato impreso

<b>ACTIVIDAD ACADÉMICA Y CALIDAD DOCENTE</b>	
<p>Copia del Informe de rendimiento en los exámenes DELE de los dos últimos años expedido por el Instituto Cervantes (<i>según modelo de solicitud proporcionado</i>).</p> <p><b>Muy importante:</b> Es necesario solicitar este Informe de rendimiento DELE a la Unidad de Centros Acreditados del Instituto Cervantes con suficiente antelación para poder recibirlo y hacérselo llegar a la entidad evaluadora junto con el resto de la Documentación 1, pues forma parte de ella.</p> <p>Al menos 30 días antes de la visita de evaluación, el centro candidato debe completar el modelo del Informe de rendimiento DELE y remitirlo por fax a la Unidad de Centros Acreditados del Instituto Cervantes (+34 91 587 00 98) o por correo electrónico (centros.acreditados@cervantes.es). El Instituto Cervantes hará llegar dicho informe al centro lo antes posible.</p>	<input type="checkbox"/> formato impreso

**Presentar en formato electrónico (CD u otros)**

<b>ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
CV actualizados del personal administrativo y del área de gestión del centro ( <i>según modelo proporcionado</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Documentos informativos sobre precios, modos de pago, política de cancelaciones y devoluciones.	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Hoja de inscripción ( <i>en todas las lenguas disponibles</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Manual del estudiante ( <i>en todas las lenguas disponibles</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Modelo de encuesta de valoración del curso, del alojamiento, de las actividades extraacadémicas, etc. ( <i>en todos los idiomas disponibles</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico
Modelos de certificación de cursos ( <i>asistencia y/o aprovechamiento</i> ).	<input type="checkbox"/> formato electrónico

**Presentar en formato electrónico (CD u otros)**

<b>INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD</b>	
Folletos publicitarios en soporte impreso ( <i>en todas las lenguas disponibles, si se da el caso</i> ).	<input type="checkbox"/>
Enlace a la página de Internet del centro: _____	<input type="checkbox"/> formato electrónico

**Formato de presentación del expediente de evaluación**

Número de carpetas o dosieres de documentación en papel que se aporta.	—
Número de CD con documentación electrónica que se aporta.	—



## Anejo 4. Documentación que el centro debe poner a disposición del equipo evaluador durante la visita de evaluación (Documentación 2)

Esta documentación aporta evidencias objetivas del funcionamiento, la gestión y la organización del centro que permitirán verificar la autoevaluación realizada por el propio centro. En el proceso de evaluación se somete a un análisis exhaustivo.

La Documentación 2 debe estar a disposición del equipo técnico evaluador durante la visita de evaluación con el objetivo de poder realizar su análisis en el mismo centro. A diferencia de la Documentación 1, la Documentación 2 no debe enviarse a la entidad evaluadora en ninguna fase de la emisión del dictamen técnico-académico.

Puesto que el cotejo de la existencia en el centro de la Documentación 2 forma parte del plan de la visita de evaluación, se aconseja al centro tener preparada y clasificada esta documentación para facilitar su análisis por parte del equipo técnico evaluador.

### Datos identificativos

Centro	
Dirección del centro evaluado	
Localidad (país)	
Teléfono	

### Actividad académica

Procedimiento y criterios de selección de profesores.	<input type="checkbox"/>
Programa del curso de formación a nuevos profesores.	<input type="checkbox"/>
Actas de reuniones de coordinación y tratamiento de las sugerencias de mejora.	<input type="checkbox"/>
Pruebas documentales de los cursos de formación continua a profesores a cargo del centro.	<input type="checkbox"/>
Registro de cambios de nivel y su tratamiento.	<input type="checkbox"/>
Archivo de las listas (control) de asistencia de alumnos de un año de antigüedad ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Archivo de las matrículas de alumnos de un año de antigüedad.	<input type="checkbox"/>
Pruebas documentales de los registros de clase de los profesores del centro ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Plantilla de autoobservación de clases y pruebas documentales de su uso ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>

Proceso de acreditación. Información general

Plantilla de observación de clases y pruebas documentales de su uso ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Registro de resultados del progreso del estudiante ( <i>expedientes académicos de un mínimo de seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Pruebas documentales del sistema de evaluación del desempeño de profesores ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Registro del tratamiento de las evaluaciones que hacen los alumnos sobre los aspectos académicos ( <i>mínimo seis meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Muestras de materiales didácticos de elaboración propia.	<input type="checkbox"/>
Archivo de exámenes finales y análisis de resultados ( <i>mínimo un año de antigüedad</i> ).	<input type="checkbox"/>
Relación de alumnos matriculados en el año en curso en los distintos programas y grupos del centro ( <i>relación que incluya nombre de alumnos y su distribución</i> ).	<input type="checkbox"/>

**Instalaciones y equipamiento**

Planos originales del centro.	<input type="checkbox"/>
Seguros (responsabilidad civil, incendios, accidentes) y certificados de pago de recibos.	<input type="checkbox"/>
Contratos (de mantenimiento, limpieza y servicios) y certificados de pago de recibos.	<input type="checkbox"/>
Plan de la actividad preventiva de la empresa.	<input type="checkbox"/>
Normas de uso de equipos y recursos del centro.	<input type="checkbox"/>
Catálogo de la biblioteca del centro docente a disposición de los alumnos.	<input type="checkbox"/>

### Organización administrativa

Original del contrato del coordinador académico y acreditación de titulación, experiencia, formación complementaria y de las funciones que realiza en el centro.	<input type="checkbox"/>
Originales de los contratos de los profesores y acreditación de la titulación, experiencia y formación en ELE y complementaria.	<input type="checkbox"/>
Originales de los contratos del personal administrativo y del área de gestión del centro y acreditación de la titulación, experiencia y formación en ELE y complementaria.	<input type="checkbox"/>
Acreditación de que el centro está en regla respecto a sus obligaciones con los trabajadores ( <i>en España, TC-2 de los seis últimos meses</i> ).	<input type="checkbox"/>
Manual de procedimiento del centro en el área administrativa.	<input type="checkbox"/>
Registro de quejas: alumno, fecha, motivo, solución, fecha de resolución, etc.	<input type="checkbox"/>
Registro de sugerencias y tratamiento de estas.	<input type="checkbox"/>
Registro de alojamientos y procedimiento de evaluación de los alojamientos (familias, apartamentos, etc.).	<input type="checkbox"/>
Pruebas documentales de evaluaciones efectuadas por los alumnos (aspectos académicos, de instalaciones, administración, alojamiento, publicidad, etc.).	<input type="checkbox"/>
Registro y archivo de los cobros de cursos.	<input type="checkbox"/>
Documentación del centro que se traslada a los agentes ( <i>si procede</i> ).	<input type="checkbox"/>
Modelos de factura o recibo para los proveedores externos ( <i>agentes, familias, etc., si procede</i> ).	<input type="checkbox"/>
Registro de los certificados de asistencia y aprovechamiento de los cursos emitidos por el centro.	<input type="checkbox"/>
Plan de calidad del centro ( <i>si se dispone de él</i> ).	<input type="checkbox"/>
Acreditación de pertenencia a asociaciones sectoriales ( <i>si procede</i> ).	<input type="checkbox"/>
Otras acreditaciones de calidad ( <i>si procede</i> ).	<input type="checkbox"/>

### Información y publicidad

Publicidad en otros soportes (CD, DVD, etc.) para agentes o entidades colaboradoras ( <i>en todas las lenguas disponibles</i> ).	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------



## Anejo 5. Modelo del plan de la visita de evaluación

Una vez que la entidad evaluadora haya comunicado al centro la designación del técnico evaluador responsable de su expediente, este último se pondrá en contacto con el centro para proponerle un plan de visita definitivo. La duración de la visita y la distribución de las distintas reuniones y entrevistas podrán modificarse en función de la actividad académica y organizativa del centro. A continuación se recoge un posible plan de visita de evaluación.

<b>PRIMER DÍA</b>
<input type="checkbox"/> Entrevista con los responsables del centro y comunicación del procedimiento de evaluación.
<input type="checkbox"/> Entrevista con los responsables de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización administrativa</li> <li>- Información y publicidad</li> <li>- Infraestructuras</li> </ul>
<input type="checkbox"/> Entrega y cotejo de toda la Documentación 2 ( <i>incluida la parte de actividad académica</i> ).
<input type="checkbox"/> Visita a las infraestructuras: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aulas, biblioteca y sala de profesores</li> <li>- Espacios de administración</li> <li>- Cuartos de baño</li> <li>- Otros</li> </ul>
<i>Tiempo libre para el técnico evaluador.</i>
<input type="checkbox"/> Entrevista con la persona responsable de alojamiento y actividades extraacadémicas y otros servicios relacionados.
<input type="checkbox"/> Visita de alojamientos ( <i>si el centro ofrece este servicio de producto ampliado</i> ): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familias</li> <li>- Apartamentos</li> <li>- Residencias</li> </ul>

<b>SEGUNDO DÍA</b>
<input type="checkbox"/> Reunión con la persona responsable de la coordinación académica.
<input type="checkbox"/> Entrega de los cuestionarios de alumnos para que sean recogidos.
<input type="checkbox"/> Observación de clases: <i>(Ejemplo de periodos de observación):</i> <ul style="list-style-type: none"><li>- 15 minutos para cada clase observada</li><li>- 20 minutos para cada clase observada</li><li>- 30 minutos para cada clase observada</li><li>- 60 minutos para cada clase observada</li></ul>
<input type="checkbox"/> Reunión con el equipo docente.
<input type="checkbox"/> Recogida de los cuestionarios de profesores.
<input type="checkbox"/> Entrevista con la persona responsable de la coordinación académica para analizar los procesos académicos del centro.
<input type="checkbox"/> Entrevista final con la persona responsable del centro para últimas aclaraciones y comunicación de los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Emisión del dictamen técnico-académico que se incluye en el informe de evaluación.</li><li>▪ Propuesta de firma de acuerdo de acreditación <i>(si procede)</i>.</li></ul>
<i>Fin de la visita.</i>

## Anejo 6. Plantilla de observación de clases para la evaluación

Planificación de la sesión	Especifica objetivos coherentes con el programa del curso.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Especifica contenidos coherentes con el programa del curso.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre la organización de las actividades programadas (comienzo, secuencia, transiciones entre distintas actividades y cierre).	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre las actividades que se van a desarrollar en la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre la organización de las actividades que se van a desarrollar y su secuenciación.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre los medios y recursos que se van a utilizar durante la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre las dinámicas de aula previstas.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre el uso del espacio del aula.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye indicaciones sobre la distribución del tiempo de la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye indicaciones sobre las tareas fuera del aula (deberes) que van a hacer los alumnos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Incluye información sobre actividades de evaluación de los aspectos trabajados durante la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Desarrollo de clases coherente con el plan de enseñanza y los programas de cursos del centro	Los objetivos y contenidos de la sesión observada son coherentes con el plan de enseñanza del centro.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Los objetivos y contenidos de la sesión observada son coherentes con el programa del curso.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Los objetivos indicados en la planificación de la clase se cumplen en la sesión observada.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Los contenidos indicados en la planificación de la clase se trabajan en la sesión observada.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Proceso de acreditación. Información general

Valoración general del desempeño de profesores	Durante la sesión, el profesor recurre a distintas técnicas docentes en el manejo de la pizarra, los materiales, recursos didácticos, etc.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Las explicaciones que da el profesor (de aspectos gramaticales, léxicos, funcionales, pragmáticos, culturales, interculturales, etc.) son claras, están fundamentadas y se presentan convenientemente contextualizadas.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor muestra flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los alumnos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor consigue la motivación y fomenta la participación de los alumnos en la clase.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Durante la sesión, el profesor tiene en cuenta los distintos estilos de aprendizaje de los alumnos (actividades de diagnóstico de estilos, desarrollo de actividades favorecedoras de los distintos estilos, toma de conciencia y autorregulación de los puntos fuertes asociados a cada estilo, exploración de características asociados a otros estilos, etc.).	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Uso apropiado de técnicas de enseñanza generales	Los contenidos que propone el profesor para el trabajo en el aula son variados y han sido elegidos en función de los objetivos didácticos de la planificación.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor utiliza distintas formas de agrupamiento durante la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Durante la sesión, la gestión del tiempo del aula es eficaz, no hay tiempos muertos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	La secuencia didáctica de la clase es clara y coherente: inicio, transiciones, parte central, cierre, etc.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	La clase está centrada en los alumnos y no en el profesor.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Las tareas y actividades propuestas son reales, están debidamente contextualizadas y permiten la transferencia de lo aprendido a situaciones reales de comunicación.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Las explicaciones son claras y están adaptadas al nivel de lengua de los alumnos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El discurso del profesor se adapta al nivel de lengua de los alumnos y ofrece muestras de lengua auténticas.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El discurso del profesor sirve fundamentalmente para provocar la interacción entre los alumnos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Dominio del profesor de principios metodológicos específicos para el aprendizaje de la lengua	El profesor propone tareas para la práctica y el desarrollo de las distintas actividades comunicativas de la lengua (expresión oral y escrita, comprensión oral y escrita, interacción oral y escrita, mediación oral y escrita).	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor ofrece un modelo de lengua claro y comprensible, adecuado al nivel de los alumnos con muestras verosímiles y contextualizadas de lengua.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor hace un uso justificado y apropiado de la L1 de los alumnos.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Aprovechamiento eficaz de los recursos didácticos disponibles	El profesor ha seleccionado materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) adecuados a los objetivos de la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor trabaja en el aula con materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) acordes con los principios metodológicos del <i>MCER</i> .	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor selecciona materiales didácticos (libro de texto, recursos multimedia, etc.) motivadores.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor utiliza materiales gráficos auténticos coherentes con los objetivos de la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor utiliza material de apoyo (diccionarios, imágenes, lecturas, etc.) dentro y fuera del aula.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor anima a los alumnos a utilizar material de apoyo (diccionarios, lecturas, etc.) dentro y fuera del aula.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Dominio y aprovechamiento eficaz de los recursos técnicos disponibles	Durante la sesión el profesor aprovecha los recursos técnicos disponibles en el aula: televisión, vídeo, equipo de sonido, etc.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Durante la sesión, el profesor usa Internet y otros recursos digitales como herramienta para la enseñanza del español (AVE, CVC, portales ELE especializados con actividades didácticas para los alumnos, etc.).	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Durante la sesión, el profesor utiliza otros recursos técnicos disponibles: retroproyector, ordenador y cañón de proyección, dispositivos digitales, etc.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Fomento del aprendizaje continuo del alumno	El profesor comunica los objetivos de la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	El profesor ayuda a los alumnos a reflexionar sobre su proceso de aprendizaje.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Durante la sesión el profesor propone actividades para el entrenamiento estratégico del alumno.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Valoración global	Se han alcanzado los objetivos de la sesión.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
-------------------	--	---

**Materiales didácticos utilizados**

**Comentarios sobre la secuencia de actividades desarrollada**

**Otras observaciones**

## **Anejo 7. Resumen del contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros acreditados**

El contenido del contrato de acreditación que suscribe el Instituto Cervantes con los centros ELE que han cumplido todos los requisitos, condiciones e indicadores de actividad establecidos por el SACIC contiene, entre otros, los siguientes aspectos:

### **a) Identificación de las partes**

### **b) Objeto**

Reconocimiento del cumplimiento por parte del centro con los requisitos, condiciones e indicadores de actividad establecidos por el SACIC y autorización para utilizar la denominación «centro acreditado por el Instituto Cervantes», así como el logotipo correspondiente.

### **c) Obligaciones de las partes**

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

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

- ▶ Los centros acreditados no se incorporarán en forma alguna, ni orgánica ni funcional, en el organismo público Instituto Cervantes ni en los centros que el Instituto Cervantes tenga en el extranjero. Por tanto, el reconocimiento como «centro acreditado por el Instituto Cervantes» no supondrá ninguna modificación del régimen jurídico propio del centro, que seguirá manteniendo su estatuto jurídico sometido a las normas que le sean aplicables.
- ▶ Los centros acreditados serán los responsables de su gestión académica, administrativa, financiera, fiscal, etc., por lo que mantendrán su total autonomía, sin que el Instituto Cervantes asuma ningún tipo de responsabilidad a este respecto.
- ▶ El personal de los centros acreditados (directivo, docente, administrativo, o de cualquier otra categoría) no tendrá relación laboral ni de ningún otro tipo con el Instituto Cervantes.
- ▶ El Instituto Cervantes se reserva el derecho a realizar todas aquellas visitas que considere oportunas a los centros acreditados, con el fin de conocer y evaluar el desarrollo de las actividades y de los servicios que prestan y comprobar que se mantiene el nivel de las condiciones evaluadas.
- ▶ Asimismo, los centros acreditados deberán proporcionar al Instituto Cervantes cuanta información les solicite, relativa a las actividades que realizan de enseñanza de ELE y de difusión de la cultura en español.
- ▶ Los centros acreditados deben respetar rigurosamente las normas de identidad gráfica que forman parte del contrato de acreditación, normas referidas al uso del logotipo en el material publicitario que elaboren los centros acreditados sobre sus actividades de enseñanza de ELE.

### **e) Prórrogas**

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

#### **f) Canon**

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

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

#### **g) Vigencia**

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

#### **h) Extinción**

La acreditación se extinguirá en la fecha inicialmente prevista de finalización o, en su caso, en la de finalización de cada una de las correspondientes prórrogas, o por mutuo acuerdo de las partes.

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

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

- ▶ Por incumplimiento por parte de la sociedad de las obligaciones que contrae en aplicación de la acreditación.
- ▶ Por modificación sustancial de las condiciones comprobadas para la emisión del dictamen técnico-académico.
- ▶ Por la utilización inapropiada de la marca y del logotipo correspondiente.
- ▶ Por perjudicar la imagen o los fines institucionales del Instituto Cervantes.

#### **i) Jurisdicción**

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

## Apéndice

### Glosario de términos

**Acreditación:** acuerdo vinculante entre la sociedad propietaria de un centro y el Instituto Cervantes, que tiene una vigencia inicial de tres años y mediante el cual un centro recibe el reconocimiento del cumplimiento con los requisitos, condiciones e indicadores establecidos en el SACIC.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la enseñanza cumplen con una necesidad o expectativa establecida. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente, suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad y el conjunto supone la calidad global. La acreditación mide la calidad, pero no en forma de ordenamiento jerárquico, sino respecto de niveles o estándares. Es una medida que debe complementarse con cambios organizativos y de eficacia de los programas de estudio, que lógicamente varían con avance del conocimiento.

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

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

**Cuestionario de autoevaluación:** documento de autoevaluación para el centro en el que se recogen los indicadores del SACIC y con los que el centro debe realizar su propio diagnóstico de evaluación.

**Dictamen técnico-académico:** documento oficial, aprobado por el Consejo de Administración del Instituto Cervantes, en el que la entidad evaluadora indica las puntuaciones obtenidas por un centro candidato a la acreditación del Instituto Cervantes en cada condición técnica (Actividad académica y calidad docente, Instalaciones y equipamiento, Administración y Publicidad), así como el módulo de formación que se estima conveniente que realice el centro. Para la obtención de un dictamen técnico-académico favorable el centro debe alcanzar el mínimo de puntuación establecido. La suma de este supuesto es de 80/100, pero cabe la posibilidad de que un centro obtenga más de 80 puntos y el dictamen no sea favorable porque en alguna de las condiciones no haya alcanzado la puntuación mínima. Un dictamen técnico-académico favorable no es vinculante para la firma de un contrato de acreditación inicial o su prórroga, dado que es necesaria, asimismo, la obtención de un informe favorable por parte de los servicios jurídicos del Instituto Cervantes.

**Documentación 1:** relación de la documentación que el centro debe enviar a la entidad evaluadora quince días antes de que tenga lugar la visita.

**Documentación 2:** relación de la documentación que el centro debe mostrar al técnico evaluador durante la visita al centro.

**Entidad evaluadora:** entidad reconocida por el Instituto Cervantes para evaluar el cumplimiento de los centros con los requisitos, condiciones e indicadores que establece el SACIC y emitir dictámenes técnico-académicos. Las entidades evaluadoras son las encargadas de comprobar el cumplimiento de los requisitos, condiciones e indicadores que se recogen este documento. Son entidades evaluadoras el Instituto Cervantes y las entidades reconocidas por el Instituto Cervantes mediante convenio de colaboración.

**Evaluación:** proceso para la valoración del cumplimiento por parte de centros docentes de los requisitos, condiciones e indicadores que establece el SACIC mediante los siguientes instrumentos: análisis de la documentación solicitada al centro, entrevistas a los responsables de los diferentes aspectos, observación de clases y visita a las instalaciones.

**Ficha de centro:** plantilla en la que los responsables del centro candidato describen los detalles acerca de los diferentes aspectos de su actividad que en ella se especifican.

**Formulario de solicitud de acreditación:** modelo de solicitud que facilita el Instituto Cervantes y que incluye la declaración de cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para solicitar la acreditación que establece el SACIC.

**Formulario de solicitud de prórroga:** modelo de solicitud de prórroga de la acreditación. Este formulario incluye la declaración de que el centro acepta que el Instituto Cervantes destruya la documentación técnica en custodia, a no ser que el centro la reclame expresamente y asuma los gastos de envío.

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

**Informe de evaluación:** informe de evaluación que recibe el centro candidato que consta del dictamen técnico-académico; el informe gráfico del resultado de evaluación; la relación de ítems que han sido destacados como puntos fuertes del centro, áreas de mejora, ítems con evaluación negativa, hallazgos favorables y la de ítems sin evidencias objetivas, así como documentos de formación y reflexión que pueden servir al centro para las distintas fases que requiere la elaboración de un plan de mejora (identificación de las áreas de mejora relevantes, priorización de estas, definición de acciones de mejora concretas que se van a incluir en el plan de mejora y determinación del cronograma de actuación y de los responsables de su seguimiento).

**Informe de la Misión Diplomática:** documento necesario para que un centro ubicado fuera de España firme el contrato de acreditación. Es un informe en el que las autoridades diplomáticas dan constancia de la situación legal del centro en el país correspondiente. El Instituto Cervantes proporciona un modelo a las entidades evaluadoras para facilitar la tarea a los centros.

**Informe de rendimiento DELE:** información estadística sobre el porcentaje de aptos en los Diplomas DELE que hay entre los alumnos preparados por el centro evaluado y que es emitido por el Instituto Cervantes. Para obtener este informe, el centro debe enviar una solicitud de informe mediante modelo normalizado a la Unidad de Centros Acreditados del Instituto Cervantes.

**Instrumentos de evaluación:** cuestionarios, plantilla observación de clases, fichas, Informe de rendimiento DELE, cuestionario de evaluación final, etc.

**Módulo de formación:** parte del dictamen técnico-académico en la que se indica el número de horas de formación especializada que debe seguir el equipo docente del centro. Esta obligación estará explícitamente incluida en el contrato de acreditación.

**Plantilla de observación de clases:** plantilla para que el técnico evaluador pueda, mediante la observación directa, recopilar información sobre el desarrollo de las clases.

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

**Prórroga de la acreditación:** continuación de la vigencia de la acreditación por el tiempo que estipule el Instituto Cervantes.

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

**Requisitos mínimos:** condiciones establecidas por el Instituto Cervantes referentes a aspectos académicos, administrativos, publicitarios y de las instalaciones, el equipamiento y los requisitos jurídicos, que deben cumplir los centros de ELE para poder solicitar la acreditación del Instituto Cervantes.

**Visita de evaluación:** visita efectuada a un centro por la persona representante de la entidad evaluadora para recabar información conducente a la emisión de un dictamen técnico-académico.

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



## Bibliografía básica de referencia

- AENOR (2005). *Norma española UNE-EN ISO 9000: 2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR.
- AENOR (2006). *Norma española UNE-EN 14804. Proveedores de viajes o estancias para el estudio de idiomas. Requisitos*. Madrid: AENOR.
- AENOR (2008). *Norma española UNE-EN ISO 9001: 2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Madrid: AENOR.
- AENOR (2009). *Norma española UNE-EN ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad*. Madrid: AENOR.
- AENOR (2010). *Norma española UNE-EN ISO 14001: 2004. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Madrid: AENOR.
- ARRANZ VAL, P. (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. Burgos: Universidad de Burgos (tesis doctoral).
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC) (2005). *Calidad en la educación, calidad de la educación*. Madrid: AEC.
- CARDONA ANDÚJAR, J. (coord.) (1995). *Metodología innovadora de evaluación de centros educativos*. Madrid: Sanz y Torres.
- CONSEJO DE EUROPA (PETER BROWN & FRANK HEYWORTH) (1999). *The Common European Framework of Reference A User Guide for Quality Assurance and Quality Control*. Estrasburgo: Consejo de Europa.
- EASTON, R. (2001). *Collection of case studies on examples of good practice in Teacher Education*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://www.ecml.at/Resources/ECMLPublications/tabid/277/language/en-GB/Default.aspx>.
- HEYWORTH, F. (2002). *A guide to project management*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas.
- HEYWORTH, F. (2003). *Challenges and opportunities in language education: the contribution of the European Centre for Modern Languages 2000-2003*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://www.ecml.at/Resources/ECMLPublications/tabid/277/language/en-GB/Default.aspx>.
- HEYWORTH, F. (2003). *Facing the future: language educators across Europe*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://archive.ecml.at/documents/pub212E2003Heyworth.pdf>.
- HEYWORTH, F. (2003). *The organisation of innovation in language education. A set of case studies*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://archive.ecml.at/documents/pub111E2003Heyworth.pdf>.
- INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DEL SISTEMA EDUCATIVO, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. *Diagrama del modelo de excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adaptado a los centros educativos, y guía para la autoevaluación: criterios, subcriterios y áreas*. Disponible en: <http://www.huertasalama.com/portal/html/calidad/EFQM.pdf>.
- ISO (2010). *Learning services for non-formal education and training. Basic requirements for service providers*. Ginebra: 2010.

- JUNYENT MONTAGNE, F. (2003). *The organisation of language education in small*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://www.ecml.at/Resources/ECMLPublications/tabid/277/language/en-GB/Default.aspx>.
- LANGUAGE RESOURCE CENTRES (2003). *El manual de los Centros de Recursos de Idiomas: orientación para la creación, gestión y ampliación de los Centros de Recursos de Idiomas*.
- MARTÍN FERNÁNDEZ, E. (2001). *Gestión de instituciones educativas inteligentes. Un manual para gestionar cualquier tipo de organización*. Madrid: McGraw-Hill.
- MUNICIO, P. (2000). *Herramientas para la evaluación de la calidad*. Barcelona: CissPraxis.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: Asociación Española para la calidad y ESIC, Business Marketing School.
- RED IBEROAMERICANA PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR (RIACES) (2004). *Glosario internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Documento Madrid. Disponible en: [http://www.aneca.es/var/media/21717/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf).
- Revista Complutense de Educación*, Año 2004, Volumen 15, número 2; Parte monográfica sobre calidad y educación.
- MURESAN, L., HEYWORTH, F., MATEVA, G. y ROSE, M. (eds.) (2007). *QualiTraining. A training guide for quality assurance in language education*. Estrasburgo; Graz: Consejo de Europa, Centro de Lenguas Modernas. Disponible en: <http://www.ecml.at/mtp2/QualiTraining/>.



