

NORDOM ISO 29991

CT: 03:10

Coordinador: Eduardo A. Llano

Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos

ANTEPROYECTO

Prefacio

EL Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), es el organismo oficial que tiene a su cargo el estudio y preparación de las Normas Dominicanas (NORDOM) a nivel nacional. Es miembro de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Comisión Internacional de Electrotécnica (IEC), Comisión del Codex Alimentarius, y de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), representando a la República Dominicana ante estos Organismos.

La **NORDOM ISO 29991 Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos**, ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

El estudio del presente documento estuvo a cargo del comité técnico **03:10 Educación**. Esta es una adopción modificada, traducida por INDOCAL, de la norma **ISO 29991 Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos**, desarrollada y publicada por la ISO.

Este documento fue aprobado como Anteproyecto por el Comité Técnico de Normalización **03:10 Educación** el **05 de julio del año 2023** y preparado para ser enviado a Consulta Pública.

De acuerdo con las buenas prácticas de normalización, en conformidad con la Guía ISO IEC 21-1, se presentan las modificaciones hechas en el documento.

La ISO 29991 *Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos* define los términos “estudiante” y “entorno de aprendizaje” de la siguiente manera:

- **3.12 estudiante**
<servicios de aprendizaje de idiomas> persona dedicada al aprendizaje de idiomas

- **3.14 entorno de aprendizaje**
aulas, salas multimedia y otros espacios físicos utilizados para el aprendizaje de idiomas, así como el mobiliario y equipo que contienen

Numeral	Modificación
3.12 estudiante	<servicios de aprendizaje de idiomas> persona que recibe el servicio de aprendizaje de idiomas
3.14 entorno de aprendizaje	aulas, salas multimedia y otros espacios físicos y virtuales utilizados para el aprendizaje de idiomas, así como los recursos, el mobiliario y equipo que contienen

Las siguientes personas del Comité Técnico formaron parte del proceso de adopción:

PARTICIPANTES:

REPRESENTANTES DE:

Eduardo A. Llano

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Julia Rodríguez

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Katherine Ceballos

ProConsumidor

Michael Moore

Universidad Dominico Americano (UNICDA)

Marleny Pérez

Universidad Dominico Americano (UNICDA)

Robert Valcín

Escuela de Idiomas Dominico Americano

Wanda de la Rosa

Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)

Alex De Los Santos

Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)

Rosa Awilda López Fernández

Universidad APEC

Vladimir Umaña

Academia de Lenguas

Stefanie Sánchez

Academia de Lenguas

Abel Capellán

Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)

Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos

Language-learning services — Requirements





DOCUMENTO PROTEGIDO POR DERECHOS DE AUTOR

© ISO 2020

All rights reserved. Unless otherwise specified, or required in the context of its implementation, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written permission. Permission can be requested from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza

Contenido

Pag

Prefacio	iv
Introducción	v
1 Alcance	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Determinación de las necesidades de aprendizaje de idiomas	3
5 Diseño de los servicios de aprendizaje de idiomas	4
6 Profesores designados por el proveedor de servicios de aprendizaje de idiomas	5
7 Disponibilidad y accesibilidad de los materiales de aprendizaje de idiomas	5
8 Entorno de aprendizaje de idiomas	6
9 Evaluación (assessment) del aprendizaje de idiomas	7
10 Evaluación (evaluation) del servicio de aprendizaje de idiomas	7
11 Promoción y publicidad de servicios de aprendizaje de idiomas	7
12 Información sobre los servicios de aprendizaje de idiomas para estudiantes inscritos y sus patrocinadores	8
13 Facturación	9
Anexo A (informativo) Ejemplos de escalas de competencia lingüística para estudiantes	10
Anexo B (informativo) Ejemplos de competencias que necesitan los/as docentes de idiomas	12
Bibliografía	14

Prefacio

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de Normas Internacionales normalmente se lleva a cabo a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos de normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los destinados a su posterior mantenimiento se describen en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, se deben tener en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (ver www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. ISO no será responsable de identificar cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo del documento estarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patentes recibidas (ver www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para la comodidad de los usuarios y no constituye un respaldo.

Para obtener una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como información sobre la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en las Obstáculos técnicos al comercio (TBT), consulte www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento fue preparado por el Comité Técnico ISO/TC 232, Servicios de educación y aprendizaje.

Esta segunda edición anula y reemplaza la primera edición (ISO 29991:2014), que ha sido revisada técnicamente.

Los principales cambios con respecto a la edición anterior son los siguientes:

- cambios menores para alinearse con ISO 29993;
- cambios en la terminología para reflejar el nuevo alcance y título de ISO/TC 232, 'Servicios de educación y aprendizaje'. Cuando se desarrolló originalmente, ISO 29991:2014 se alineó con el alcance y el título del TC en ese momento, que abarcaba servicios de aprendizaje fuera de la educación formal.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Una lista completa de estos organismos se puede encontrar en www.iso.org/members.html.

Introducción

El objetivo de este documento es establecer los requisitos mínimos para los servicios de aprendizaje de idiomas. Este documento utiliza el término 'servicios de aprendizaje' en lugar de 'formación' para fomentar un enfoque en el estudiante y los resultados del proceso de aprendizaje y para enfatizar la gama completa de opciones disponibles para el aprendizaje de idiomas.

Los objetivos del documento son:

- a) mejorar la transparencia y aumentar la credibilidad del mercado de servicios de aprendizaje de idiomas;
- b) proteger a los consumidores evitando prácticas lesivas;
- c) mejorar la calidad del aprendizaje de idiomas para todas las partes interesadas.

Las entidades interesadas en utilizar este documento incluirán proveedores de servicios de aprendizaje de idiomas de todo tipo y tamaño, así como asociaciones o consorcios de proveedores de servicios de aprendizaje de idiomas.

Este documento es necesario porque si bien en algunos países el control de calidad de los servicios de aprendizaje de idiomas está bien establecido, los estándares aplicados varían mucho y en muchos otros países la regulación es limitada o nula.

Este documento incorpora la amplia experiencia interdisciplinaria de varias organizaciones involucradas en la normalización: control de calidad, tecnología educativa, evaluación de programas, adquisición de un segundo idioma y lingüística aplicada, tanto a nivel nacional como internacional.

Servicios de aprendizaje de idiomas — Requisitos

1 Alcance

Este documento especifica los requisitos para los servicios de aprendizaje de idiomas. Estos incluyen cualquier servicio de aprendizaje de idiomas que esté dirigido a los propios estudiantes de idiomas, así como a las partes interesadas que adquieran los servicios en beneficio de los estudiantes. Las características clave de cualquier servicio de este tipo son que los objetivos de aprendizaje están definidos y evaluados, y que implica la interacción con el estudiante. La instrucción puede impartirse cara a cara, estar mediada por tecnología o ser una combinación de ambos.

En los casos en que los servicios de aprendizaje de idiomas sean proporcionados por una organización que entregue productos (bienes y servicios) u otros servicios de aprendizaje además de los servicios de aprendizaje de idiomas, este documento solo se aplica a los servicios de aprendizaje de idiomas.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

A los efectos de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su uso en la normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de navegación ISO Online: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1 evaluación (*assessment*)

<servicios de aprendizaje de idiomas> recopilación de datos lingüísticos para determinar la capacidad lingüística de un aprendiz de idiomas individual o de un grupo de aprendices

Nota a la entrada: Esta definición de “evaluación” corresponde al término del inglés “*assessment*”.

3.2 material autentico

<servicios de aprendizaje de idiomas> material no producido originalmente con fines de aprendizaje de idiomas sino con fines de comunicación real

3.3 certificado

<servicios de aprendizaje de idiomas> designación otorgada por un proveedor de servicios de aprendizaje de idiomas a un estudiante, para indicar un nivel de desempeño o logro, o la finalización de un programa de aprendizaje

3.4 aprendizaje combinado

combinación de aprendizaje presencial con e-learning

[FUENTE: ISO/IEC 2382-36:2019, 3.1.5, modificada.]

3.5 competencia

<servicios de aprendizaje de idiomas> capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

[FUENTE: ISO/IEC 17024:2012, 3.6, modificada.]

3.6**desarrollo profesional continuo**

mejoramiento continuo e intencional del conocimiento profesional o de la competencia profesional

3.7**curriculum**

<servicios de aprendizaje de idiomas> plan de estudio preparado por el proveedor de servicios de aprendizaje de idiomas que describe los objetivos, el contenido, los resultados del aprendizaje, los métodos de aprendizaje y enseñanza y los procesos de evaluación (*assessment*)

3.8**e-learning**

aprendizaje facilitado por la tecnología de la información y las comunicaciones

[FUENTE: ISO/IEC 24751-1:2008, 2.18]

3.9**evaluación (*evaluation*)**

<servicios de aprendizaje de idiomas> recopilación sistemática de información para tomar decisiones sobre posibles ajustes en el servicio de aprendizaje de idiomas

Nota a la entrada: Esta definición de “evaluación” corresponde al término del inglés “*evaluation*”.

3.10**servicio de aprendizaje de idiomas**

procesos o secuencia de actividades diseñadas para propiciar el aprendizaje de idiomas

3.11**proveedores de Servicios Lingüísticos****LLSP**

organización o individuo que proporciona servicios de aprendizaje de idiomas, incluido cualquier personal involucrado en la prestación del servicio de aprendizaje de idiomas

Nota a la entrada: LLSP por sus siglas en inglés.

3.12**estudiante**

<servicios de aprendizaje de idiomas> persona quien recibe el servicio de aprendizaje de idiomas

3.13**aprendizaje**

<servicios de aprendizaje de idiomas> adquisición de conocimientos, comportamiento, habilidades, valores, preferencias o comprensión en el dominio del idioma

3.14**entorno de aprendizaje**

aulas, salas multimedia y otros espacios físicos y virtuales utilizados para el aprendizaje de idiomas, así como los recursos, el mobiliario y equipo que contienen

3.15**patrocinador/a**

<servicios de aprendizaje de idiomas> organización o individuo que adquiere servicios de aprendizaje de idiomas en nombre de los estudiantes, les brinda apoyo financiero o de otro tipo, o tiene un interés personal en el resultado del aprendizaje de idiomas

Nota a la entrada: Los patrocinadores incluyen corporaciones, agencias gubernamentales y personas.

3.16**docente**

persona cuyo trabajo es proporcionar instrucción y facilitar el aprendizaje, ya sea en una institución educativa o en un entorno de formación profesional

4 Determinación de las necesidades de aprendizaje de idiomas

4.1 El personal designado y calificado de LLSP deberá determinar las necesidades de aprendizaje de idiomas del estudiante o del patrocinador.

4.2 Cuando sea pertinente y esté disponible, se deberá hacer referencia a los marcos nacionales o internacionales para la competencia en el aprendizaje de idiomas al determinar las necesidades del estudiante y del patrocinador.

NOTA Ver [Anexo A](#) para ejemplos de marcos nacionales e internacionales.

4.3 El análisis de necesidades deberá incluir:

- a) la evaluación (*assessment*) y el análisis de las necesidades de aprendizaje de idiomas del estudiante:
 - i) las habilidades lingüísticas deseadas (por ejemplo, leer, escribir, escuchar, hablar), el nivel deseado de competencia en el idioma y el marco de tiempo, es decir, el objetivo del aprendizaje del idioma;
 - ii) los propósitos para los cuales y los contextos en los que el estudiante necesita usar el idioma fuera del curso (por ejemplo, socialmente, en el ámbito del trabajo o el estudio);
- b) evaluación (*assessment*) del nivel existente de competencia del estudiante en el idioma que se enseña utilizando técnicas como pruebas internas, pruebas de terceros o autoevaluación;
- c) referencia a la definición del LLSP de los niveles de competencia lingüística (ver [3.4](#));
- d) identificación de otros aspectos de los antecedentes y la situación del estudiante que pueden influir en las necesidades de aprendizaje de idiomas del estudiante (por ejemplo, edad, lengua materna, antecedentes culturales, educativos y profesionales, historial de aprendizaje de idiomas, nivel de alfabetización, habilidades cognitivas y físicas).

4.4 Se deberá proporcionar información que muestre la equivalencia de las definiciones de LLSP de los niveles de competencia lingüística con una escala nacional o internacional ampliamente conocida e indique cómo estos niveles de competencia se relacionan con los objetivos de instrucción.

NOTA Ver [Anexo A](#) para ver ejemplos de escalas de competencia para estudiantes de idiomas.

4.5 La información sobre la educación y el historial de formación pertinentes de los estudiantes y el aprendizaje previo, incluidas las cualificaciones lingüísticas y las credenciales que se les hayan otorgado, se obtendrán y utilizarán con el consentimiento legítimo de los estudiantes.

4.6 Se deben determinar los objetivos, deseos, metas y requisitos específicos de los patrocinadores que contratan el servicio de aprendizaje de idiomas.

4.7 Cuando sea relevante y factible, los estudiantes deberán recibir el apoyo que necesitan para comprender sus propias necesidades y objetivos de aprendizaje de idiomas.

4.8 Cuando sea relevante y factible, se debe consultar a los estudiantes o patrocinadores sobre cómo esperan que las habilidades, competencias y conocimientos lingüísticos desarrollados como resultado del servicio de aprendizaje de idiomas se transfieran a las tareas y responsabilidades relacionadas con el trabajo de los estudiantes, y sobre lo que el patrocinador considerará como indicadores del éxito.

4.9 Se debe llegar a un acuerdo entre el LLSP y el estudiante o patrocinador sobre los resultados del análisis de necesidades y sobre la naturaleza y los objetivos previstos del servicio de aprendizaje de idiomas que mejor satisfaga las necesidades del estudiante o patrocinador.

4.10 Los estudiantes o patrocinadores deben recibir información sobre los servicios de aprendizaje disponibles que correspondan a sus necesidades, incluidos aspectos como los resultados, los certificados, según corresponda, la programación, la selección de docentes, el tamaño de la clase, el plan de estudios, el método y el costo.

4.11 Los docentes deberán estar plenamente informados sobre los resultados de los análisis de necesidades relacionados con los estudiantes colocados en sus cursos.

5 Diseño de los servicios de aprendizaje de idiomas

5.1 Los métodos de enseñanza y aprendizaje de idiomas, así como los materiales utilizados y los modos de aprendizaje (p. ej., aula, aprendizaje combinado, aprendizaje electrónico, plataformas autónomas o habilitadas para IA) deben estar en consonancia con los objetivos y requisitos del plan de estudio, cumplir los objetivos acordados (véase 4.10), así como las necesidades, los antecedentes y la situación de los estudiantes. Además, los materiales deben ser precisos en cuanto a su contenido.

5.2 Los objetivos específicos y los resultados previstos del servicio de aprendizaje de idiomas seleccionado para satisfacer las necesidades de los estudiantes y, cuando corresponda, de los patrocinadores, se especificarán claramente y se comunicarán a los estudiantes o sus patrocinadores y a los docentes.

5.3 Los principios, los métodos de aprendizaje y enseñanza y los modos de aprendizaje que se utilizarán también se especificarán y se darán a conocer a los estudiantes y, cuando corresponda, a sus patrocinadores.

5.4 Se deberán especificar claramente las funciones y responsabilidades del LLSP, los estudiantes y sus patrocinadores en relación con la prestación de los servicios de aprendizaje de idiomas y con el seguimiento y la evaluación (*assessment*) del aprendizaje.

5.5 Se deberá diseñar y desarrollará un plan de estudios y medios de evaluación (*assessment*) que reflejen los objetivos previstos del servicio de aprendizaje de idiomas (véanse 4.9 y 4.10).

5.6 El diseño y desarrollo del currículo debe ser llevado a cabo por profesionales que tengan experiencia o estén capacitados en el diseño y desarrollo de currículos para servicios de aprendizaje de idiomas.

5.7 En el diseño de los cursos de idiomas se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a) los antecedentes y la situación de los estudiantes [ver 4.3 d)];
- b) las necesidades de aprendizaje de idiomas y los objetivos de aprendizaje de idiomas de los estudiantes o patrocinadores;
- c) la(s) lengua(s) que los estudiantes han adquirido o estudiado previamente;
- d) las características de la lengua meta y, cuando sea necesario, las características de la primera lengua de los estudiantes;
- e) la intensidad y duración propuestas del curso, y el modo y contexto en el que se impartirá (p. ej., aprendizaje en el aula, aprendizaje combinado, aprendizaje electrónico o plataformas autónomas y habilitadas para IA);
- f) las mejores prácticas y las últimas investigaciones en el aprendizaje y la enseñanza de idiomas.

5.8 Los objetivos de aprendizaje y los documentos del plan de estudios se deberán poner a disposición de los estudiantes y, cuando corresponda, de sus patrocinadores antes y durante la prestación de los servicios de aprendizaje de idiomas.

5.9 Los profesores, incluidos los que no sean empleados permanentes o exclusivos del LLSP, deberán implementar en su enseñanza los principios y métodos de enseñanza de idiomas especificados por el LLSP.

5.10 El LLSP se deberá asegurar de que el plan de estudios y los materiales de aprendizaje se revisen, internamente o de otra manera, al menos una vez al año y, si es necesario, se actualicen.

6 Profesores designados por el proveedor de servicios de aprendizaje de idiomas

6.1 Los/as docentes LLSP serán uno de los siguientes:

- a) tener experiencia y tener una calificación o capacitación en la enseñanza de un idioma extranjero que sea reconocida dentro del país donde el LLSP ofrece sus servicios;
- b) tener experiencia y tener un título terciario combinado con una calificación profesional reconocida para enseñar el idioma de destino, que se haya otorgado en otro país;
- c) los novicios sin el tipo de calificación o formación especificados anteriormente. Los profesores principiantes tendrán las capacidades necesarias para la enseñanza de idiomas, recibirán formación y trabajarán bajo la supervisión de profesores de idiomas experimentados con calificaciones o formación reconocidas.

NOTA Las calificaciones profesionales pueden ser reconocidas, por ejemplo, por una autoridad gubernamental, un organismo de autorregulación creado por la industria o una universidad o facultad acreditada. En ausencia de tales organismos de reconocimiento, la calificación profesional puede ser considerada aceptable por aquellos LLSP en el país que imparten cursos en el idioma en cuestión.

6.2 Todos los/as docentes, incluidos los profesores principiantes, deberán tener la competencia necesaria en el idioma de destino para llevar a cabo la enseñanza del idioma y las tareas relacionadas que se les asignen.

6.3 Todos los/as docentes deberán participar en un desarrollo profesional continuo que cubra al menos los siguientes:

- a) principios pedagógicos, mejores prácticas e investigación actual en metodología de enseñanza de idiomas y aprendizaje de idiomas relevantes para el plan de estudios;
- b) competencias culturales e interculturales relevantes para el idioma de destino y el contexto de enseñanza;
- c) competencias de aprendizaje y enseñanza, y uso de ayudas y recursos relevantes para el plan de estudios, incluidas las tecnologías de la información y la instrucción;
- d) competencia en el manejo del aula;
- e) procedimientos de evaluación (*assessment*) para el aprendizaje de idiomas;
- f) el mantenimiento y la mejora de su competencia en el idioma de destino.

NOTA Consulte el Anexo B para obtener detalles de un modelo de cuadrícula de competencias para la enseñanza de idiomas.

6.4 Los planes de desarrollo profesional continuo deberán tener en cuenta los resultados de la evaluación (*evaluation*) del servicio de aprendizaje de idiomas (ver 9.2) y las propias opiniones de los profesores sobre sus necesidades de desarrollo profesional continuo.

6.5 Si se requiere sustitución, se deben hacer arreglos para asegurar que haya maestros calificados (ver 6.1) disponibles y que dichos maestros sean guiados en la preparación y entrega de las lecciones que se les pide que enseñen.

7 Disponibilidad y accesibilidad de los materiales de aprendizaje de idiomas

7.1 El LLSP deberá seleccionar o desarrollar materiales para el aprendizaje de idiomas que sean compatibles con los principios y métodos de aprendizaje y enseñanza y con los objetivos del curso, según sea necesario.

7.2 Estos materiales de aprendizaje de idiomas deberán estar disponibles para los estudiantes en cantidad suficiente, y los estudiantes o sus patrocinadores serán guiados en la adquisición de aquellos que sean necesarios.

7.3 Los recursos para el aprendizaje de idiomas incluirán, entre otros, materiales auténticos que estén actualizados y reflejen el uso actual del idioma que se está aprendiendo.

7.4 Los recursos para el aprendizaje de idiomas incluirán materiales adaptados a las necesidades de los estudiantes y compatibles con los principios y métodos de enseñanza y aprendizaje de idiomas especificados en el LLSP.

7.5 Las necesidades sociales y culturales, así como los antecedentes y la situación de los estudiantes, se tendrán en cuenta al seleccionar, diseñar y utilizar los materiales de aprendizaje de idiomas.

7.6 Además de los recursos de aprendizaje de idiomas, se proporcionará acceso u orientación sobre otros materiales de aprendizaje de idiomas pertinentes, como, entre otros, diccionarios, herramientas de referencia y recursos de aprendizaje de idiomas asistidos por computadora.

7.7 Los recursos de aprendizaje y la información relevante para el servicio de aprendizaje de idiomas se pondrán a disposición de los profesores antes de la prestación del servicio de aprendizaje de idiomas.

7.8 Los profesores y los estudiantes de LLSP deben estar informados de las normas pertinentes sobre fotocopiado y uso de material impreso y digital.

NOTA Muchos países tienen reglas estrictas sobre los derechos de autor y la reproducción y el uso de materiales impresos y digitales o acuerdos para otorgar licencias para el uso controlado de dichos materiales por parte de los LLSP. Estas reglas podrían aplicarse a los materiales desarrollados por el LLSP basados en trabajos ya publicados.

7.9 Las fuentes de recursos para el aprendizaje de idiomas utilizadas o desarrolladas por el LLSP deberán estar debidamente indicadas.

7.10 Los materiales y equipos didácticos que correspondan a los requisitos del tipo de servicio de aprendizaje de idiomas y el enfoque y el método que se utilice se pondrán a disposición de los profesores y estudiantes del LLSP y se mantendrán en buen estado.

NOTA Los materiales y equipos didácticos pueden incluir equipos de audio, equipos de video, dispositivos de proyección, equipos de tecnología de la información y herramientas didácticas como rotafolios, tarjetas didácticas, modelos, marionetas y pizarras blancas.

8 Entorno de aprendizaje de idiomas

8.1 El entorno de aprendizaje de idiomas debe ser:

- a) lo suficientemente grande para acomodar el número de estudiantes inscritos en los grupos, así como a sus profesores;
- b) presentado de tal manera que facilite el aprendizaje interactivo de idiomas, teniendo en cuenta las necesidades de los estudiantes en cuestión;
- c) bien iluminado y limpio;
- d) calentado o enfriado si es necesario, y bien ventilado;
- e) protegido o aislado de la interferencia del ruido.

8.2 Se deberá instalar y mantener las instalaciones y el equipo de seguridad necesarios, y se deberán minimizar los riesgos potenciales de seguridad en el entorno de aprendizaje. Los procedimientos para hacer frente a emergencias y problemas de seguridad se deberán dar a conocer a los profesores, otro personal y a los estudiantes.

9 Evaluación (*assessment*) del aprendizaje de idiomas

9.1 Antes del comienzo del curso, se deberá realizar una evaluación (*assessment*) del nivel actual de competencia de los estudiantes en el idioma que se enseña [ver también 4.3 b)].

9.2 El progreso de los estudiantes que participan en el servicio de aprendizaje de idiomas se deberá evaluar durante el curso y su rendimiento se deberá medir al final del curso. Ver 4.3 b) para ejemplos de procesos de evaluación (*assessment*). Los resultados de las evaluaciones de progreso y logros se deben discutir con el estudiante.

9.3 Los estudiantes o, en su caso, sus patrocinadores deberán recibir informes o certificados que les informen de los procesos y resultados de las evaluaciones (*assessments*).

9.4 Los estudiantes que requieran asistencia específica con el aprendizaje deberán, cuando sea posible, recibir apoyo de expertos en el campo pertinente.

10 Evaluación (*evaluation*) del servicio de aprendizaje de idiomas

10.1 Se deberá llevar a cabo una evaluación (*evaluation*) periódica para determinar si el servicio de aprendizaje de idiomas satisface las necesidades de los estudiantes y, en su caso, de sus patrocinadores, y si están satisfechos con el servicio.

10.2 Dicha evaluación (*evaluation*) deberá incluir:

- a) observación de la enseñanza y el aprendizaje con fines de aseguramiento de la calidad;
- b) revisión de los resultados de la evaluación (*assessment*) del aprendizaje (ver 9.2 y 9.3);
- c) análisis de los comentarios de los estudiantes y patrocinadores sobre la calidad de los servicios de aprendizaje de idiomas y sus sugerencias.

10.3 Los resultados de dichas evaluaciones (*evaluations*) se deberán tener en cuenta en las mejoras y cambios en el servicio de aprendizaje de idiomas, por ejemplo, en el plan de estudios, los programas de los cursos, la metodología utilizada y el desarrollo profesional continuo.

11 Promoción y publicidad de servicios de aprendizaje de idiomas

11.1 Para permitir que los estudiantes o sus patrocinadores tomen una decisión informada antes de la inscripción y antes de que comience la prestación del servicio de aprendizaje de idiomas, se deberá proporcionar al menos la siguiente información relacionada con el servicio:

- a) el título, el nivel y los objetivos de los cursos de aprendizaje de idiomas;
- b) fechas, lugar, duración y horario;
- c) el número propuesto de horas de instrucción y cómo se dividen entre diferentes modos de aprendizaje (por ejemplo, aprendizaje en el aula, aprendizaje combinado, aprendizaje electrónico);
- d) objetivos del curso;
- e) cualquier requisito previo, técnico o de otro tipo, como un nivel requerido de dominio del idioma;
- f) los principios y métodos de enseñanza y aprendizaje de idiomas y los procesos de evaluación (*assessment*) que se utilizarán, con una explicación en términos comprensibles para los clientes del LLSP;
- g) tamaño máximo del grupo y rango de edad de los estudiantes;
- h) cualquier licencia de software y equipo técnico requerido por los estudiantes;

- i) el costo de las tasas de matrícula, las tasas de examen, la compra de materiales de aprendizaje y cualquier otro cargo;
- j) arreglos de cancelación, retiro y reembolso;
- k) cualquier política que permita a los estudiantes evaluar u observar cursos antes de la inscripción;
- l) los medios y procedimientos utilizados para obtener retroalimentación sobre la satisfacción de los estudiantes y sus patrocinadores, y para manejar sus solicitudes, sugerencias y quejas;
- m) información sobre el perfil general de los docentes, como sus calificaciones docentes, experiencia docente y antecedentes.

11.2 La información se deberá distribuir a través de los canales de comunicación pertinentes, que pueden incluir Internet, teléfono, reuniones, correo postal y correo electrónico.

11.3 En el momento de la publicación, la información deberá ser precisa. La información se deberá actualizar continuamente y, cuando sea necesario, se proporcionará en versión impresa o digital.

11.4 Todas las descripciones e imágenes en información y publicidad, incluidas las versiones digitales y basadas en Internet, deberán brindar una visión realista y actual de los servicios e instalaciones de aprendizaje ofrecidos.

11.5 El personal designado de LLSP deberá estar disponible para brindar consultas e información sobre la inscripción.

12 Información sobre los servicios de aprendizaje de idiomas para estudiantes inscritos y sus patrocinadores

A partir de la prestación del servicio de aprendizaje de idiomas, o antes de la misma, se deberá informar por escrito a los estudiantes o, cuando corresponda, a sus patrocinadores de los detalles, términos y condiciones del servicio de aprendizaje, tal como se especifica en 11.1, así como, por ejemplo:

- a) la(s) finalidad(es), modo y contenido de los servicios de aprendizaje de idiomas que se prestan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación (*assessment*), y la naturaleza del premio o informe que se emitirá al finalizar;
- b) los compromisos y responsabilidades de los estudiantes de idiomas;
- c) los compromisos y responsabilidades del LLSP con el estudiante y, en su caso, con el patrocinador;
- d) las responsabilidades de los profesores hacia el estudiante y, cuando corresponda, el patrocinador;
- e) los procedimientos que se utilizarán en caso de insatisfacción del estudiante o del patrocinador, o desacuerdo entre ellos y el LLSP;
- f) apoyo para el aprendizaje de idiomas, como el acceso al aprendizaje de idiomas autodirigido asistido por computadora, una línea directa, servicios de asesoramiento, diccionarios, libros de referencia o tutoría;
- g) los procesos y cronograma para evaluar el aprendizaje;
- h) la(s) persona(s) de contacto designada(s) por el LLSP;
- i) procedimientos de quejas, sugerencias y resolución de disputas.

13 Facturación

13.1 Las facturas de los servicios de aprendizaje de idiomas deberán ser claras y contener todos los detalles necesarios para que los estudiantes o, en su caso, sus patrocinadores, comprendan con precisión qué se paga y qué período de tiempo cubre la factura.

13.2 El LLSP deberá proporcionar al estudiante o patrocinador un comprobante de pago si así lo solicita.

Anexo A (informativo)

Ejemplos de escalas de competencia lingüística para estudiantes

A.1 Unión Europea

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER) (https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_en.asp) desarrollado por el Consejo de Europa a través de un proceso de investigación científica y una amplia consulta. El MCER proporciona una herramienta práctica para establecer estándares claros que deben alcanzarse en etapas sucesivas del aprendizaje de idiomas y para evaluar los resultados de una manera internacionalmente comparable. Describe de manera integral:

- a) las competencias necesarias para la comunicación;
- b) los conocimientos y habilidades relacionados;
- c) situaciones y dominios de la comunicación.

Las escalas ilustrativas de descriptores y otros descriptores relacionados con el MCER están disponibles en un banco de datos de descriptores en https://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/cefr_scale_EN.asp.

El MCER ha sido traducido a por lo menos 39 idiomas. Los detalles están disponibles en un documento que se encuentra en "versiones de idiomas" en http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/publications_EN.asp?#P109_3569.

A.2 USA

El Consejo Americano para la Enseñanza de Idiomas Extranjeros (ACTFL) ha desarrollado:

- a) Pautas de dominio de ACTFL 2012: proporcionan descripciones de lo que las personas pueden hacer con el lenguaje en términos de hablar, escribir, escuchar y leer en situaciones del mundo real. Estas narraciones escritas respaldadas por ejemplos multimedia se pueden encontrar en: <https://www.actfl.org/publications/guidelines-and-manuals/actfl-proficiency-guidelines-2012>
- b) Estándares para el aprendizaje de idiomas extranjeros: estos son "estándares de contenido" que definen lo que los estudiantes de idiomas deben saber y ser capaces de hacer. Se puede encontrar una descripción general en: <https://www.actfl.org/publications/all/world-readiness-standards-learning-languages>
- c) Descriptores de rendimiento de ACTFL para estudiantes de idiomas 2012: describen el rendimiento del lenguaje que es el resultado de instrucción explícita en un entorno de instrucción. Se pueden encontrar en: <https://www.actfl.org/publications/guidelines-and-manuals/actfl-performance-descriptors-language-learners>

Mesa redonda interinstitucional de idiomas (ILR) (<https://www.govtilr.or>): *Descripciones de competencia*.

Los niveles de competencia 0, 1, 2, 3, 4 y 5 caracterizan el uso del lenguaje hablado. Cada nivel superior implica el control de las funciones y la precisión de los niveles anteriores. La designación 0+, 1+, 2+ y así sucesivamente se asignan cuando la competencia excede sustancialmente un nivel de habilidad y no cumple completamente con los criterios para el siguiente nivel. Las descripciones de "nivel superior", por lo tanto, son subsidiarias de las descripciones de "nivel base".

Estas descripciones se pueden encontrar en:

<https://www.govtilr.org/Skills/IRL%20Scale%20History.htm>

A.3 Australia

Los Servicios de Educación para Migrantes Adultos de Australia (AMES) utilizan la Clasificación Internacional de Dominio del Segundo Idioma (ISLPR) que proporciona calificaciones de 0 (sin inglés) a 5 (hablante natural) para cada una de las cuatro áreas de habilidades lingüísticas: hablar, escuchar, leer y escribir. Se puede encontrar una descripción general en: <https://www.gov.tilr.org/Skills/ILRscale1.htm>

A.4 China

Las *Escalas de dominio del idioma chino para hablantes de otros idiomas* (CLPS) es un documento de orientación para enseñar chino a hablantes de otros idiomas. Las escalas proporcionan una descripción completa de cinco bandas de la capacidad de los estudiantes para utilizar sus conocimientos y habilidades en el idioma chino para la comunicación. Es una base importante sobre la cual se puede medir el dominio del idioma de los estudiantes de chino. Las escalas pueden servir como estándar de referencia para elaborar un plan de estudios para enseñar chino a hablantes de otros idiomas, para compilar libros de texto chinos y para evaluar el dominio del idioma de los estudiantes de chino.

A.5 Japón

El *estándar JF para la educación del idioma japonés* define los niveles de dominio del idioma japonés describiendo lo que una persona puede hacer en el idioma. Es una herramienta para reflexionar sobre la enseñanza y el aprendizaje del idioma japonés y la evaluación de los resultados del aprendizaje. También se puede utilizar para diseñar cursos y desarrollar materiales de aprendizaje y exámenes. Una descripción está disponible en: http://ifstandard.jp/pdf/jfs2010_all_en.pdf.

Anexo B (informativo)

Ejemplos de competencias que necesitan los/as profesores/as de idiomas

B.1 Unión Europea

La *European Profiling Grid* (EPG), desarrollada originalmente por EAQUALS (Evaluación y Acreditación de la Calidad en los Servicios Lingüísticos), tiene como objetivo resumir las competencias que necesitan los profesores de idiomas adicionales. Proporciona especificaciones de tales competencias para profesores de idiomas experimentados y menos experimentados. Los descriptores de la cuadrícula se validaron como parte de un proyecto cofinanciado por la UE. Los descriptores cubren seis "fases de desarrollo" desde el profesor en formación hasta el profesor muy competente. Para cada fase se describen brevemente los siguientes:

- a) dominio del idioma, calificaciones profesionales en la enseñanza de idiomas, práctica docente supervisada y experiencia en el campo de la enseñanza de idiomas;
- b) competencias clave: metodología – conocimientos y habilidades, planificación de la enseñanza y el aprendizaje, gestión y seguimiento de la interacción y evaluación del aprendizaje;
- c) competencias habilitadoras: competencias interculturales, conciencia lingüística y competencia en el uso de medios digitales;
- d) profesionalismo.

La cuadrícula final y la guía del usuario se pueden encontrar en [http:// www.epg-project.eu/the-epg-project/](http://www.epg-project.eu/the-epg-project/). También está disponible en <https://egrid.epg-project.eu/> en una versión electrónica de la tabla que permite a los propios docentes, formadores de docentes y directores de docentes evaluar las competencias docentes.

B.2 USA

Los requisitos se pueden encontrar en la norma ASTM F1562-14, cláusula 8. El Consejo Estadounidense para la Enseñanza de Idiomas Extranjeros (ACTFL) ha desarrollado las Normas y Estándares del programa ACTFL para la preparación de profesores de idiomas extranjeros. Estos estándares describen el conocimiento, las habilidades y las disposiciones de los profesores de idiomas y se pueden encontrar en: https://www.actfl.org/sites/default/files/CAEP/ACTFLCAEPStandards2013_v2015.pdf.

B.3 China

Los *Estándares para profesores de chino para hablantes de otros idiomas* o *Estándares TCSOL* para abreviar, proporcionan un marco general para el conocimiento, las habilidades y las destrezas requeridas de los profesores de chino para hablantes de otros idiomas. Sirve como base para la educación, formación, evaluación y acreditación de profesores de chino. Los estándares TCSOL incluyen los siguientes cinco módulos: 'Habilidades y destrezas lingüísticas', 'Cultura y comunicación', 'Estrategias de aprendizaje y adquisición de un segundo idioma', 'Metodología de enseñanza' y 'Profesionalismo'. Se basa en los conocimientos de las investigaciones más recientes en los campos de la adquisición de un segundo idioma y la enseñanza del inglés a hablantes de otros idiomas, así como en la experiencia que los profesores han acumulado en la enseñanza del chino como segundo idioma o idioma extranjero en varios contextos internacionales.

B.4 Japón

Estándares para profesores de japonés como lengua extranjera: los estándares básicos de los profesores de japonés como lengua extranjera están establecidos por la Prueba de Competencia de Enseñanza del Idioma Japonés (desarrollada por *Japan Educational Exchanges and Services*). Los estándares abarcan los siguientes conocimientos y habilidades en los campos del idioma japonés, el idioma en general, la cultura, la sociedad, la comunidad local, la educación y la psicología:

- los conocimientos básicos y sistemáticos necesarios para impartir la enseñanza del idioma japonés;
- una capacidad básica para identificar y explotar las conexiones entre diversos aspectos de este conocimiento con el fin de enseñar en diversos contextos.

Puede encontrar una descripción detallada de los estándares (solo en japonés) en las pautas de prueba en [http:// www.jees.or.jp/jltct/](http://www.jees.or.jp/jltct/).

Bibliografía

- [1] ISO/IEC 2382-36:2019, *Information technology — Vocabulary — Part 36: Learning, education and training*
- [2] ISO/IEC 17024:2012, *Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons*
- [3] ISO/TR 22411, *Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities*
- [4] ISO/IEC 24751-1:2008, *Information technology — Individualized adaptability and accessibility in e-learning, education and training — Part 1: Framework and reference model*
- [5] ISO 29992, *Assessment of outcomes of learning services — Guidance*
- [6] EN 14804, *Language study tour providers — Requirements*
- [7] ASTM F1562-14 — *Standard Guide for Use-Oriented Foreign Language Instruction*
- [8] American Council on the Teaching of Foreign Languages (ACTFL) <http://www.actfl.org>
- [9] The Council of Europe *The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge University Press, Cambridge, 2001
- [10] The Council of Europe, Data bank of descriptors included in the Common European Framework of Reference (CEFR), https://www.coe.int/t/dg4/education/elp/elp-reg/cefr_scale_EN.asp
- [11] The Council of Europe, List of language versions of the CEFR, http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/publications_EN.asp?#P109_3569
- [12] The European Profiling Grid for Language Teachers, 2013, <http://www.epg-project.eu/grid/>
- [13] Roundtable I.L., (ILR), USA: Language Skill Level Descriptions, <https://www.gov.tilr.org/Skills/IRL%20Scale%20History.htm>
- [14] International Second Language Proficiency Rating (ISLPR), Australia: the ISLPR Scale
- [15] The Japan Foundation, 2010. Standards for Japanese-Language Education (second edition), http://jstandard.jp/pdf/jfs2010_all_en.pdf
- [16] The Office of Chinese Language Council International *Standards for Teachers of Chinese to Speakers of Other Languages*. Foreign Language Teaching and Research Press, Beijing, 2007
- [17] The Office of Chinese Language Council International *Chinese Language Proficiency: Scales for Speakers of Other Languages*. Foreign Language Teaching and Research Press, Beijing, 2008

