

Segundo seguimiento tras la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el nivel de dominio de lenguas extranjeras. Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas de la Universidad de Jaén.

El presente informe es emitido por la Comisión de Evaluación y Acreditación designada por la Agencia Andaluza del Conocimiento, formada por expertos nacionales en la materia, que actúan en régimen de independencia y autonomía.

De acuerdo con el procedimiento establecido en la resolución de 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se establecen las "Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las universidades andaluzas", la Comisión de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe provisional de evaluación.

1. ÁMBITO NORMATIVO

Las universidades andaluzas, a través de sus servicios de idiomas, certificarán el conocimiento de lenguas extranjeras mediante la realización de un examen que acredite el dominio de la lengua evaluada según las directrices del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

La Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Andaluza de Ciencia y Conocimiento 16/2007 de 3 de diciembre, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias. La Comisión de Evaluación y Acreditación de Lenguas Extranjeras designada por la Agencia Andaluza del Conocimiento es la competente para evaluar y acreditar los procedimientos implantados por los servicios de idiomas de cada universidad.

La tramitación de este procedimiento de evaluación y acreditación se ha realizado conforme a lo dispuesto en la Resolución de 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se establece el procedimiento de acreditación de la certificación de dominio de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas.

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	1/9
			



2. OBJETO DEL INFORME

La Universidad de Jaén solicita la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el dominio de una lengua extranjera de su Centro de Idiomas evaluada según las directrices del Marco Común Europeo de Referencia de Lenguas (MCERL).

En concreto, se solicita la evaluación para la acreditación de:

- Inglés B1
- Inglés B2
- Francés B1
- Francés B2

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- **Recomendaciones:** aspectos que deben ser mejorados, pero que no determinan el sentido positivo o negativo del informe.
- **Recomendaciones de especial seguimiento:** aspectos que necesariamente deben ser revisados en procesos de seguimiento

CRITERIO 1: CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO DEL MODELO

En el Primer seguimiento después de la renovación de la acreditación, el CEALM aportó evidencias sobre la sostenibilidad del modelo. El centro señalaba también que no se incluían gastos de pilotaje porque colaboraba con otros centros, mediante un acuerdo firmado, para dicha tarea. Esta Comisión valora por tanto positivamente la firma del Protocolo de Actuación entre la Fundación General de la Universidad de Valladolid, la Universidad de Jaén y la Universidad Miguel Hernández de Elche para ayudar a la sostenibilidad del procedimiento. Respecto a las infraestructuras utilizadas para la realización de las pruebas, el centro indicaba que se utilizaban sus instalaciones, sin conllevar por tanto gastos adicionales.

De cara a la mejora continua del procedimiento, esta Comisión de Evaluación recomendó al centro realizar un análisis de costes analíticos que incluyera la dedicación del personal en formación, tanto en análisis de datos y organización de pilotajes, como de reuniones de calidad y de los sellos de calidad. En el Autoinforme para la realización del segundo

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPKVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPKVKGU9M8	PÁGINA	2/9



seguimiento, la Comisión comprueba que se ha atendido esta recomendación. Con los datos aportados, visto en su conjunto, se observa que el modelo es sostenible. El CEALM aporta una relación de costes fijos anuales que contempla los costes relativos a la dedicación del personal en formación, tanto en análisis de datos y organización de pilotajes, como de reuniones de calidad y de los sellos de calidad (ACLES, ALTE, EALTA). De cara al próximo Autoinforme el Centro puede considerar concretar los gastos desagregados del idioma francés niveles B1 y B2 en sus distintos conceptos (diseño, corrección, revisión, gestión de las convocatorias,...) con el fin de poder identificar mejor el grado de sostenibilidad de cada lengua extranjera.

Respecto a la recomendación de establecer un Plan de comunicación para el procedimiento de certificación, en el Autoinforme para el segundo seguimiento el CEALM aporta un plan dirigido a cubrir las necesidades de información de los distintos grupos de interés vinculados al procedimiento de certificación de dominio de lenguas extranjeras. Las fichas de acciones son detalladas y en ellas se especifica que dicha comunicación se hace en tiempo y forma y con una periodicidad establecida. También se especifica el responsable del control y seguimiento de las distintas acciones y el órgano de gestión que realiza de forma centralizada este seguimiento para su análisis y posterior toma de necesidades (Comisión de Planificación, Revisión y Mejora). De cara al siguiente seguimiento podría ser de utilidad para el centro concretar algunos indicadores para comprobar la eficacia de las distintas acciones (por ejemplo, número de registros/documentos emitidos en tiempo y forma, número de visualizaciones de las páginas web, etc.).

En el Informe relativo al primer seguimiento esta Comisión recomendó también implantar acciones para promocionar el multilingüismo y su valor en el mercado laboral. Esta Comisión valora positivamente que el centro haya realizado diversas acciones para fomentar el francés, el multilingüismo y darle mayor visibilidad a través de canales institucionales (como los vicerrectorados de UJA). También se ha realizado una campaña en las redes social para fomentar el multilingüismo y un vídeo promocional. Se han diseñado otras acciones para el fomento de la lengua y cultura francesa, algunas pendientes de realizar. Sería conveniente revisar la efectividad de estas acciones de cara al incremento de candidatos en las convocatorias de exámenes y, en su caso, proponer algunas nuevas. Asimismo, también podría incluirse en los cuestionarios de satisfacción una pregunta sobre qué canal han utilizado los candidatos para obtener información sobre el procedimiento de certificación.

Recomendación:

- Se recomienda incluir indicadores concretos para medir la eficacia del Plan de comunicación.

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	3/9

**CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN**

En el Informe de renovación de la acreditación esta Comisión de Evaluación recomendó ajustar la temática de los exámenes de dominio de lenguas extranjeras para que fuera más representativa de los descriptores del MCERL. En el Autoinforme para el primer seguimiento el centro indicó que había llevado a cabo un análisis de la temática de los exámenes en relación con los descriptores del MCERL y que se había tenido en cuenta el Companion Volume with New Descriptors. No obstante, no se aportaban exámenes que permitieran comprobar que se había efectuado dicha revisión. En el segundo seguimiento el CEALM aporta ejemplos de exámenes donde se comprueba que ha ampliado la temática, haciéndola más representativa de los descriptores del Marco. Ha atendido también la recomendación de modificar la parte de producción oral de los exámenes de B1 y B2 de inglés y francés B2 para actualizar la temática. Se aporta como evidencia el último examen (Listening B2 inglés, Reading B2 inglés y Writing B2 inglés). Se incluyen temas como el cambio climático, biografías en el campo de la medicina, eventos históricos, compras, tecnología y turismo, entre otros. También se constata la variedad de temas introducidos en las pruebas orales de nivel B1 y nivel B2. Para la mejora del procedimiento, podría estudiarse la posibilidad de evaluar la mediación (tal y como está desarrollada en el Companion Volume del CEFR) y que ésta quedara reflejada en los modelos de exámenes.

En el Primer informe de seguimiento tras la renovación el centro aportó una descripción detallada del procedimiento que utiliza para realizar las grabaciones semiguionizadas o sin guionizar. En el segundo Autoinforme tras la renovación de la acreditación, el CEALM detalla el procedimiento de comprobación de la calidad de las grabaciones, explicándose cómo se comprueban los rangos de volumen. Indica también que las grabaciones se someten al juicio de especialistas de las universidades implicadas en el Protocolo de Actuación conjunta. Asimismo, se indica que para el caso de materiales reales (programas de radio, podcasts, TV, etc.), se realizan las mismas comprobaciones para asegurar la calidad de la grabación. No se indica con qué periodicidad se realizan estas comprobaciones.

En el Autoinforme se señala también que una vez creado este material se procede al diseño de ítems y a la comprobación de la validez de la tarea (pilotaje) para el nivel previsto. Teniendo en cuenta que se realizan pilotajes, sería conveniente preguntar a profesores y estudiantes implicados en el pilotaje sobre la calidad del audio como otro recurso de comprobación de la calidad.

El CEALM ha incluido índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen, tales como el infit y outfit mean-squares, el person reliability index y el item reliability index, como se puede constatar en el Informe Descriptivo de Examen que el centro aporta como evidencia. De esta forma obtiene información más concreta para medir la

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	4/9
			



consistencia interna del examen y analizar otros aspectos como contenido, constructo y estructura, generalización, estratificación e interpretación significativa de las puntuaciones. Constan evidencias al respecto para el nivel B1 de inglés, aunque no se aportan las del nivel B2 de inglés y del idioma francés niveles B1 y B2.

El CEALM también ha elaborado una lista de elaboradores y correctores, aunque no exista incompatibilidad, para disponer de ella en caso de alguna posible incidencia o necesidad de aclaración. Dentro del apartado de la Idoneidad de los examinadores y correctores de las pruebas de dominio de lengua extranjera se detallan las tareas de cada profesor en el campo de la elaboración y la corrección de exámenes.

CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES

Con la información y las evidencias aportadas en el Autoinforme para el primer seguimiento tras la renovación de la acreditación, la Comisión de Evaluación consideró que el CEALM incluía en su página web la información necesaria sobre el proceso de matriculación y los plazos relativos a los exámenes de certificación de dominio de lenguas extranjeras. En el primer seguimiento se constató también que la información era detallada y visualmente aclaratoria. La web del centro dispone también de una dirección electrónica y un teléfono de contacto que pueden utilizar los interesados para consultas.

En el Informe del Primer seguimiento, esta Comisión recomendó que la Guía para el proceso de matrícula en los cursos de idiomas extranjeros y exámenes de acreditación de nivel de lengua en el CEALM fuera de fácil acceso y que estuviera disponible en el apartado de convocatorias de examen. En este segundo seguimiento la Comisión constata que esta Guía es de fácil acceso para todas aquellas personas interesadas en inscribirse en una convocatoria de examen. Podría ser de utilidad para la mejora del procedimiento el estudiar la posibilidad de ofrecer una guía tutorial con la información sobre los exámenes de acreditación de nivel de lengua en el CEALM que fuera independiente de la información sobre la formación impartida por el centro.

Se recomendó también revisar la guía para que no solamente hiciera referencia a los estudiantes, sino a otros grupos interesados en los exámenes de certificación de niveles. En el segundo seguimiento se constata que la guía ha sido modificada para incluir otros grupos interesados en los exámenes independientemente del colectivo estudiantil. Para hacer esta modificación más inclusiva el centro ha elegido la referencia genérica "usuarios" (usuarios de los servicios ofrecidos por el CEALM").

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	5/9
			

**CRITERIO 4: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE EXAMEN**

Esta Comisión de Evaluación recomendó al CEALM realizar un análisis de la variación existente en el número de reclamantes en las distintas convocatorias que han tenido lugar hasta la fecha, con el fin de valorar el grado de satisfacción de los candidatos con el procedimiento establecido para la revisión de exámenes, en previsión de que en el futuro hubiera que establecer acciones de mejora. Aunque hasta la fecha no hubiera habido reclamaciones, debiera tenerse previsto un procedimiento para cuando fuera el caso. Esta recomendación de especial seguimiento fue subsanada aportando el centro un histórico del listado de examinadores responsables de la primera corrección y de la revisión del examen en cada convocatoria, garantizando así que la revisión del examen se efectuaba por examinadores distintos a los que realizaron la primera corrección. La Comisión recomendó que, salvo impedimentos legales, este histórico podría incorporarse también en la página web de forma que fuera información pública y que dejara constancia del cumplimiento de este criterio.

En la web del CEALM hay publicada una relación de examinadores y de correctores donde se detalla su experiencia en el campo de la elaboración y la corrección. Además, se observa que se ha mantenido el anonimato de los correctores. En el Autoinforme se explica que para garantizar el anonimato de las personas se ha utilizado un proceso de identificación que salvaguarda la identidad de los examinadores (asignación a cada persona de un código). Asimismo, el Centro ha atendido la recomendación de aportar un informe donde se analiza el número de revisiones de exámenes solicitadas por las personas candidatas en cada convocatoria desde que los exámenes de acreditación de inglés y francés en los niveles B1 y B2 fueron acreditados por DEVA. Se incluyen gráficos descriptivos de las tendencias, que indican que el porcentaje de personas que solicitaron la revisión es, en general, bajo en el caso de las pruebas de inglés. En el caso de las pruebas de francés, se hace un análisis similar y se señala que en varias convocatorias no ha habido solicitudes de revisión de pruebas, aun sabiendo los candidatos de la existencia de dicho procedimiento. Esta Comisión considera que el centro debe seguir realizando este seguimiento y análisis de cara a la mejora del procedimiento.

CRITERIO 5: CERTIFICADOS

Como ya se indicó en el Primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación, el CEALM cumple satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos en el Convenio para la emisión de certificados de niveles de dominio de lenguas extranjeras. No procede, por lo tanto, establecer ninguna recomendación ni recomendación de especial seguimiento respecto a este criterio.

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	6/9
			

**CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES**

Tras la renovación de la acreditación se solicitó al CEALM aportar información específica sobre la idoneidad de cada uno de los examinadores y correctores de las pruebas de dominio de lenguas extranjeras. Se indicó que dicho perfil debía incorporarse también en la página web donde está recogida la información sobre el procedimiento. Esta recomendación quedó subsanada parcialmente en el Primer seguimiento tras la renovación de la acreditación, ya que el centro incorporó en su web el perfil de los examinadores. Quedó pendiente de subsanarse el procedimiento para salvaguardar la identidad de los mismos, especialmente de los evaluadores responsables de las revisiones finales.

En el Autoinforme para el segundo seguimiento el CEALM aporta dos informes, uno relativo a los examinadores que han participado en los procesos de corrección, y otro con los examinadores participantes en los procesos de revisión. Se ha utilizado un proceso de identificación que salvaguarda la identidad de los examinadores (asignación a cada persona de un código), señalándose que, en el caso de los procesos de revisión, los códigos utilizados son más complejos con el fin de detallar las diferentes fases del proceso de revisión. La documentación aportada incluye información sobre los exámenes de certificación de nivel de inglés y francés niveles B1 y B2. La Comisión valora positivamente esta mejora.

Por otro lado, la Comisión también solicitó al centro que considerara el diseño de un Plan de formación permanente (a corto y a largo plazo) para el equipo responsable de la elaboración y de la corrección de las pruebas de dominio de lenguas extranjeras. El CEALM aportó dicho plan, si bien no concretó las distintas formaciones, el nombre de los ponentes, el lugar y la descripción de la formación. Esta Comisión recomendó también que toda la información se hiciera disponible en la web del centro, ya que evidencia el interés del centro por la formación continua de los responsables del procedimiento en sus distintas etapas (diseño y realización de las pruebas, calificación y revisión de la calificación). En el segundo seguimiento, la Comisión comprueba que el Plan de formación está detallado y que se ha incluido en la página web del CEALM/DEVA.

CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

En el primer seguimiento tras la renovación de la acreditación se recomendó al CEALM aportar información sobre el procedimiento utilizado para recoger y analizar las entrevistas y los grupos focales. El centro indicó que realizaba el análisis del grado de satisfacción de todos los colectivos implicados a través de las reuniones de coordinación. Indicaba también en el Autoinforme que en reuniones posteriores de la Coordinación y la Dirección del Centro se estudiaban las sugerencias y los comentarios recibidos y se proponían acciones para la mejora del procedimiento. Además, el centro señaló que estaba trabajando en la implantación de

Código Seguro de Verificación: R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPKVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPKVKGU9M8	PÁGINA	7/9



entrevistas y grupos focales para obtener información sobre el grado de satisfacción del personal docente y el personal de administración y servicios. Esta Comisión solicitó detallar este procedimiento. También recomendó aportar indicadores de satisfacción de todos los procesos que conlleva el procedimiento de certificación de dominio de lenguas extranjeras (inscripción, realización de pruebas, revisión y certificación), así como información sobre cómo se realiza la toma de decisiones. Asimismo, en el Primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación, la Comisión recomendó que el centro realizara el seguimiento y análisis del procedimiento de revisión de exámenes, dadas las puntuaciones comparativamente más bajas que se obtenían en el mismo, insistiendo especialmente en diferenciar entre el procedimiento de revisión y el de reclamación.

Con las evidencias aportadas en el Autoinforme para el segundo seguimiento, la Comisión comprueba que se ha actualizado el organigrama de las personas responsables del procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras, que está disponible en la web propia del centro. También se constata que el CEALM ha atendido la recomendación de elaborar un procedimiento para la recogida y el análisis del grado de satisfacción del personal docente y el personal de administración y servicios. En el Autoinforme se detallan las acciones que se han llevado a cabo desde el centro y se aporta información sobre los grupos focales y los resultados obtenidos de las entrevistas y de las encuestas de satisfacción, atendiendo así las recomendaciones de la Comisión. La Comisión valora positivamente la implantación de todas estas acciones.

De cara a la mejora del procedimiento, se podrían considerar otros aspectos, como la opinión de los candidatos sobre los espacios o la opinión de los examinadores sobre los tiempos de elaboración y corrección de las pruebas, para identificar su grado de satisfacción. La Comisión también considera que sería conveniente realizar un grupo focal para comprobar la satisfacción de los candidatos de los exámenes con el proceso de revisión y poder comprobar si el bajo grado de satisfacción pudiera estar relacionado con la calificación obtenida. El procedimiento de revisión es el que mantiene la puntuación más baja.

Recomendación de especial seguimiento:

- Se deben aportar evidencias que permitan comprobar la implantación de acciones orientadas a la mejora de los aspectos identificados en los grupos focales y en las encuestas de satisfacción.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Esta Comisión de Evaluación considera que el resultado global de la evaluación tras el segundo seguimiento es positivo y que la implantación del procedimiento se está llevando a cabo según

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma			
FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	8/9
			



las directrices del MCERL y del Convenio. A la vista de la respuesta del centro respecto a la relación de recomendaciones, se comprueba nuevamente el especial interés, esfuerzo y dedicación del CEALM por conseguir una gestión eficaz y sistemática, así como mayor transparencia en todos los procesos de dicha gestión.

A la vista de la documentación y de las evidencias estudiadas, la Comisión de Evaluación y Acreditación propone la acreditación del procedimiento que certifica el dominio de una lengua extranjera de su Centro de Idiomas evaluada según las directrices del Marco Común Europeo de Referencia de Lenguas (MCERL) de:

Inglés B1	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Inglés B2	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Francés B1	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Francés B2	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

En Córdoba, a fecha de la firma electrónica.

EL DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Código Seguro de Verificación:R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	SEBASTIAN SANTIAGO CHAVEZ DE DIEGO	FECHA	17/12/2021
ID. FIRMA	R2U2TUHDWM7H56ZTRYVR5KPVKGU9M8	PÁGINA	9/9

