



Informe final de evaluación para la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el nivel de dominio en lenguas extranjeras. CEALM 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.

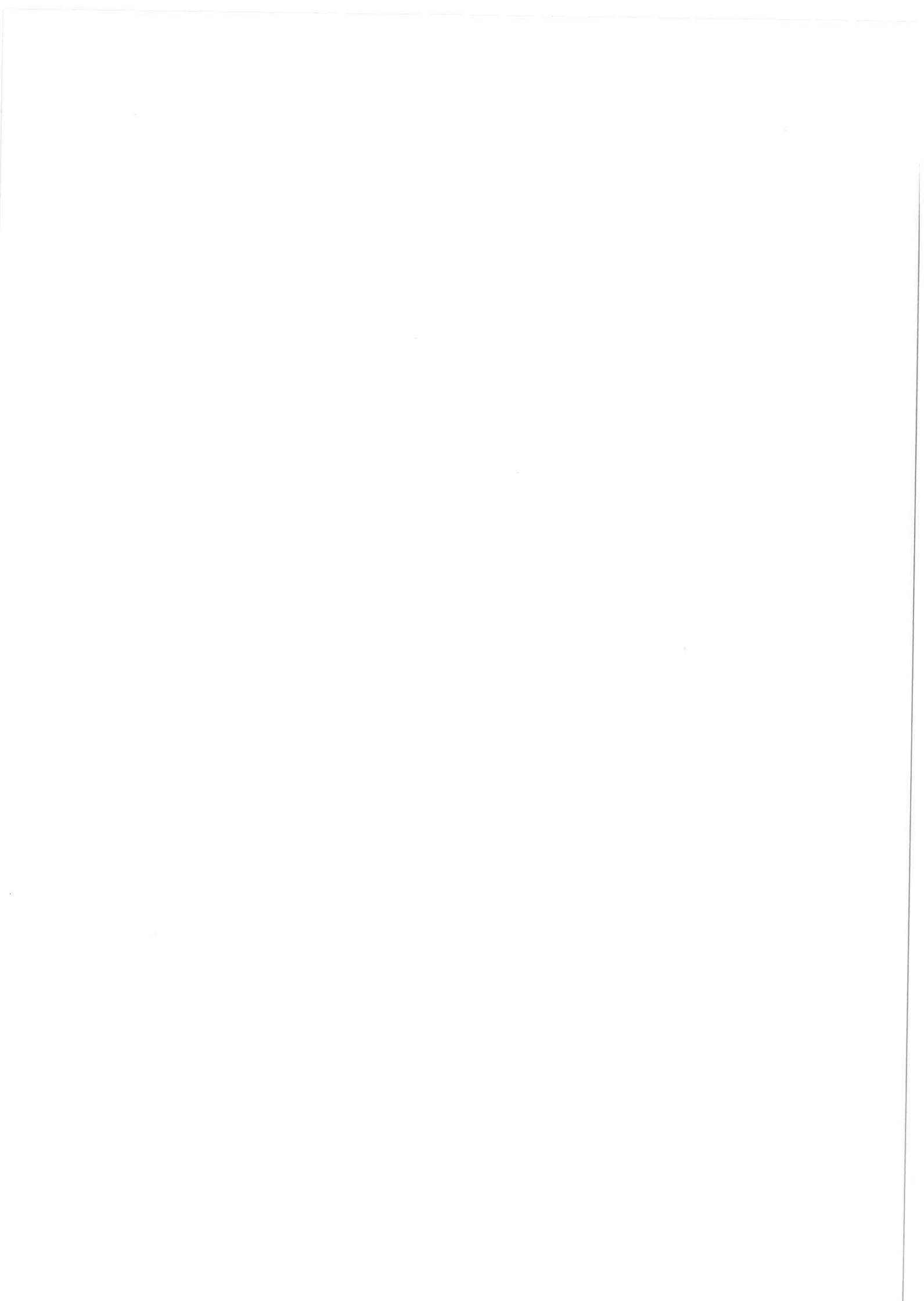
De acuerdo con el procedimiento establecido en la resolución de 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se establecen las "Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las 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.





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

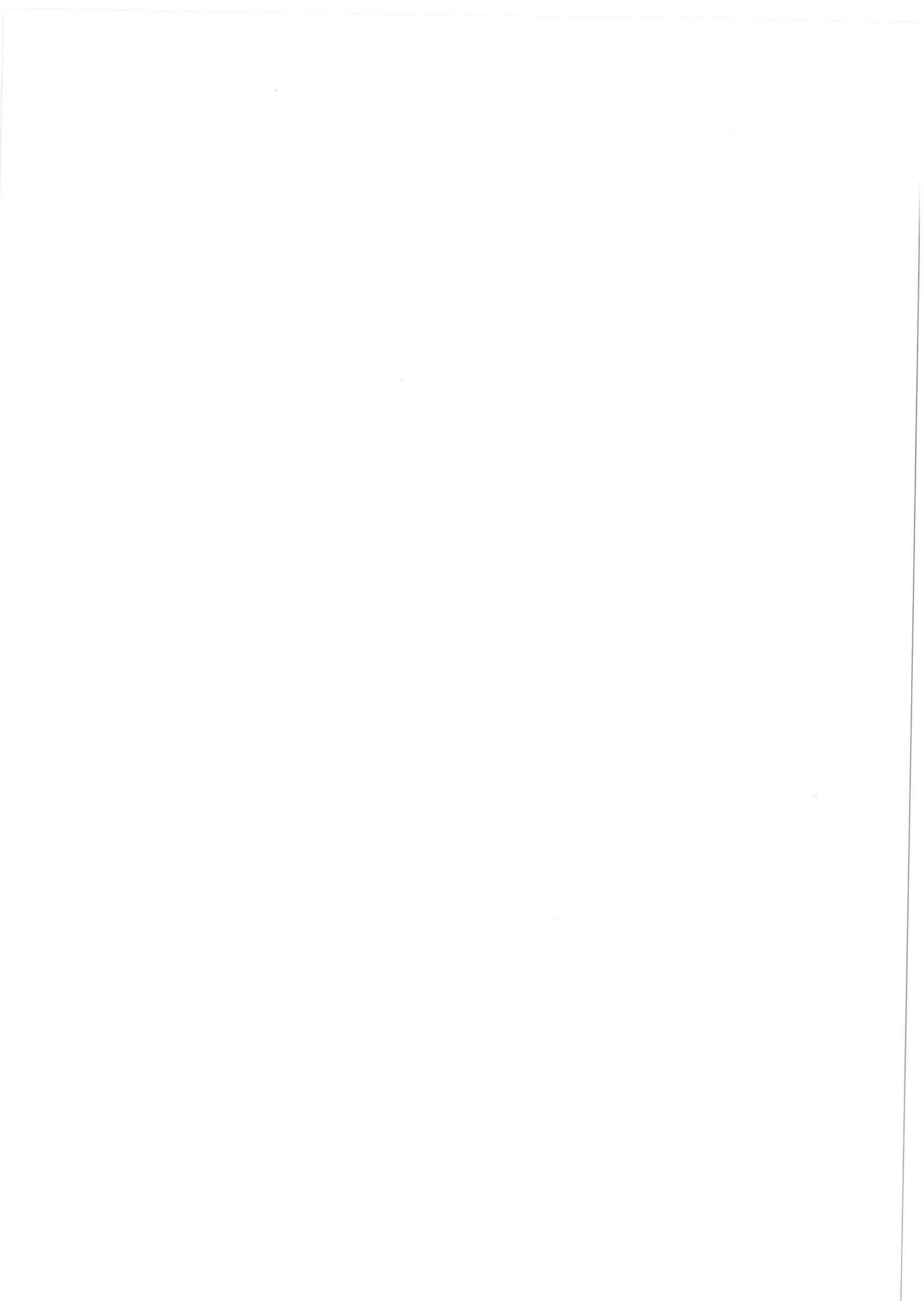
En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- **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

El procedimiento de certificación propio elaborado por el centro de lenguas de la UJA (CEALM) para la implantación del procedimiento que se está evaluando es muy detallado y completo. En él se indica que es independiente de la formación que se oferta en el centro, y así consta también en su página web.

Hasta la fecha, el CEALM ha ofertado la realización de exámenes de dominio de nivel B1 y B2 tanto en inglés como en francés. Dado que se indica explícitamente que puede ser aplicable a otros niveles, se anima al centro a hacer una prospectiva de demanda de otros niveles superiores o inferiores y, si esta existiera, a atender dicha demanda. Se recomienda contemplar también la demanda de certificación por destrezas dentro de cada nivel del MCERL), ya que, además de la certificación de nivel de dominio de una lengua, la obtención de





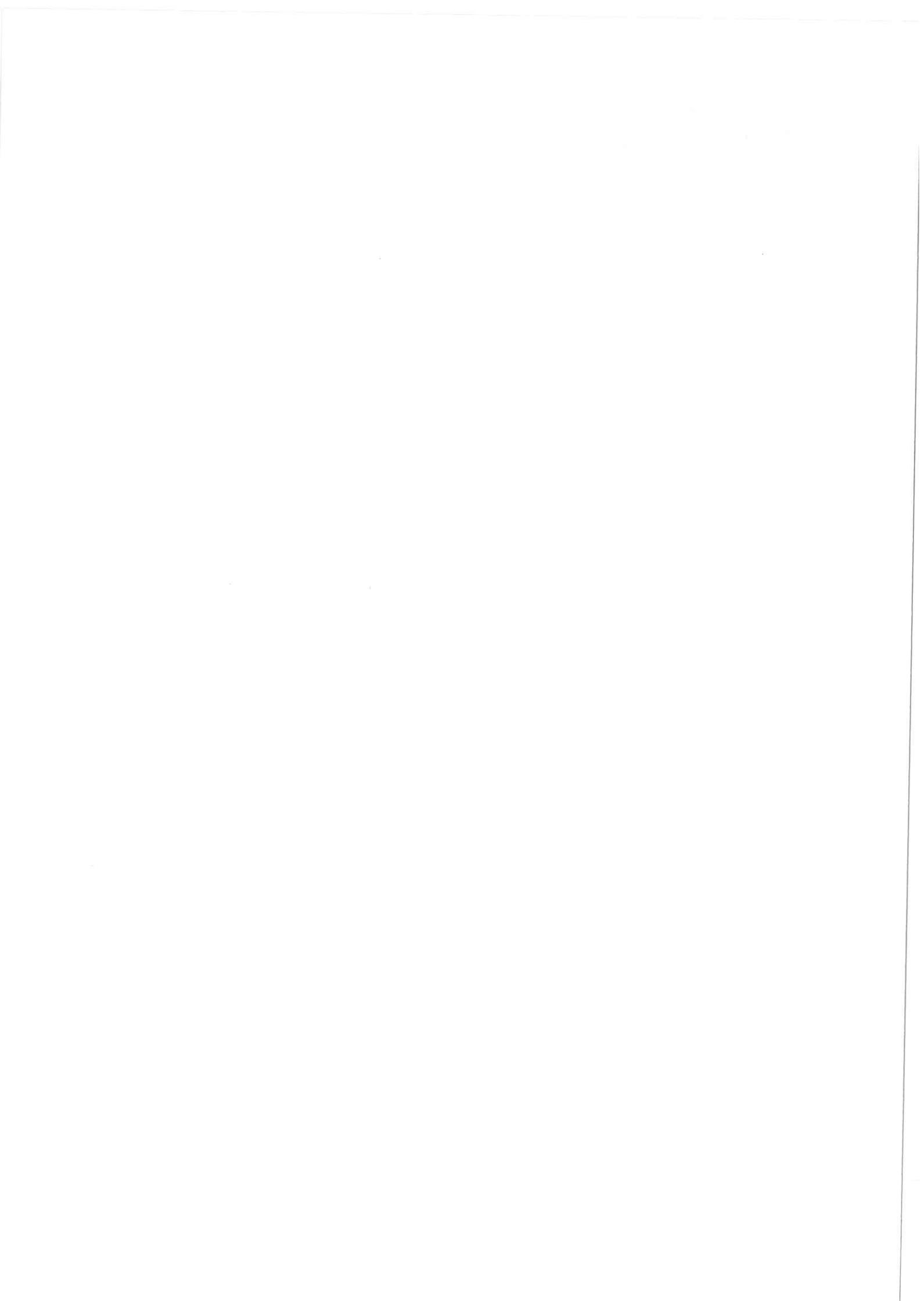
la certificación de niveles y destrezas de varias lenguas representa siempre un valor añadido en el actual entorno laboral.

Existen evidencias que permiten constatar la sostenibilidad del modelo que el centro ha puesto en marcha para certificar niveles de dominio de lenguas extranjeras (por ejemplo, el nº de convocatorias realizadas hasta la fecha, el nº de candidatos presentados y los resultados de aprobados en cada convocatoria). No obstante, no se concreta el balance económico donde se desglosen los gastos de elaboración de exámenes, de pilotaje, de análisis, de corrección, de grabación y de revisión de las pruebas de dominio, así como de infraestructura, que permitan corroborar dicha sostenibilidad.

Se cuenta con el apoyo de la Gerencia de la UJA y la solvencia de CLIE para la subcontrata mediante licitación pública de algunas de las tareas relacionadas con el diseño, corrección y vigilancia de los exámenes. Esta dependencia podría representar una amenaza a la sostenibilidad del sistema, ya que no se aporta un plan de contingencia para poner en marcha caso de que CLIE no dispusiera eventualmente de recursos para atender las tareas encomendadas. Alternativamente, el CEALM no ha desarrollado hasta la fecha recursos completos y propios para hacer frente a todas las tareas implicadas en el procedimiento de forma autónoma e independiente, sin estar sujeta a la necesidad de contratar recursos o apoyo externo. En el informe de Alegaciones se indica que se va a sistematizar la elaboración del balance económico del procedimiento, de forma que quede recogido el desglose de gastos. El plazo previsto de esta actuación es previo a la remisión del primer Autoinforme de seguimiento.

Se ha hecho una prospectiva a nivel universitario sobre la demanda prevista que puede tener el procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras. En las Alegaciones se especifica como acción de mejora el diseño y la publicación de un plan de comunicación. La fecha prevista de finalización de esta acción es previa a la remisión del primer Autoinforme de seguimiento.

En la web del CEALM se hace referencia a que el centro ha recibido las acreditaciones de **ACLES** (Inglés y Francés B1 y B2) y **DEVA** (Inglés y Francés, B1 y B2), si bien en el menú de la izquierda solo se encuentra una pestaña de 'Acreditaciones CERTACLES (el enlace <https://cealm.uja.es/examenes-acreditacion/acreditaciones-uja>). La información sobre el procedimiento de certificación acreditado por DEVA debería ser detallada y clara, o bien individualizada, para no dar lugar a equívocos, o bien conjunta dejando claro, cuando así sea, que la información que se ofrece se aplica a varias acreditaciones. En las alegaciones se indica que se va a revisar y modificar la información de la web de forma que quede diferenciado el





procedimiento de certificación DEVA y el procedimiento ACLES. El plazo previsto de esta actuación es previo a la remisión del primer Autoinforme de seguimiento.

Constan evidencias de que se está trabajando en la realización de un balance económico donde se desglosen los gastos de formación, de pilotaje, análisis, etc., además de los ingresos de matrícula.

Recomendación:

1. Se recomienda hacer un seguimiento del análisis sobre la sostenibilidad del modelo.
2. Se recomienda mejorar la información de la página web sobre el procedimiento de certificación acreditado por DEVA de forma que dicha información quede diferenciada claramente del procedimiento de certificación de ACLES.
3. Se recomienda establecer un plan de comunicación para el procedimiento de certificación.

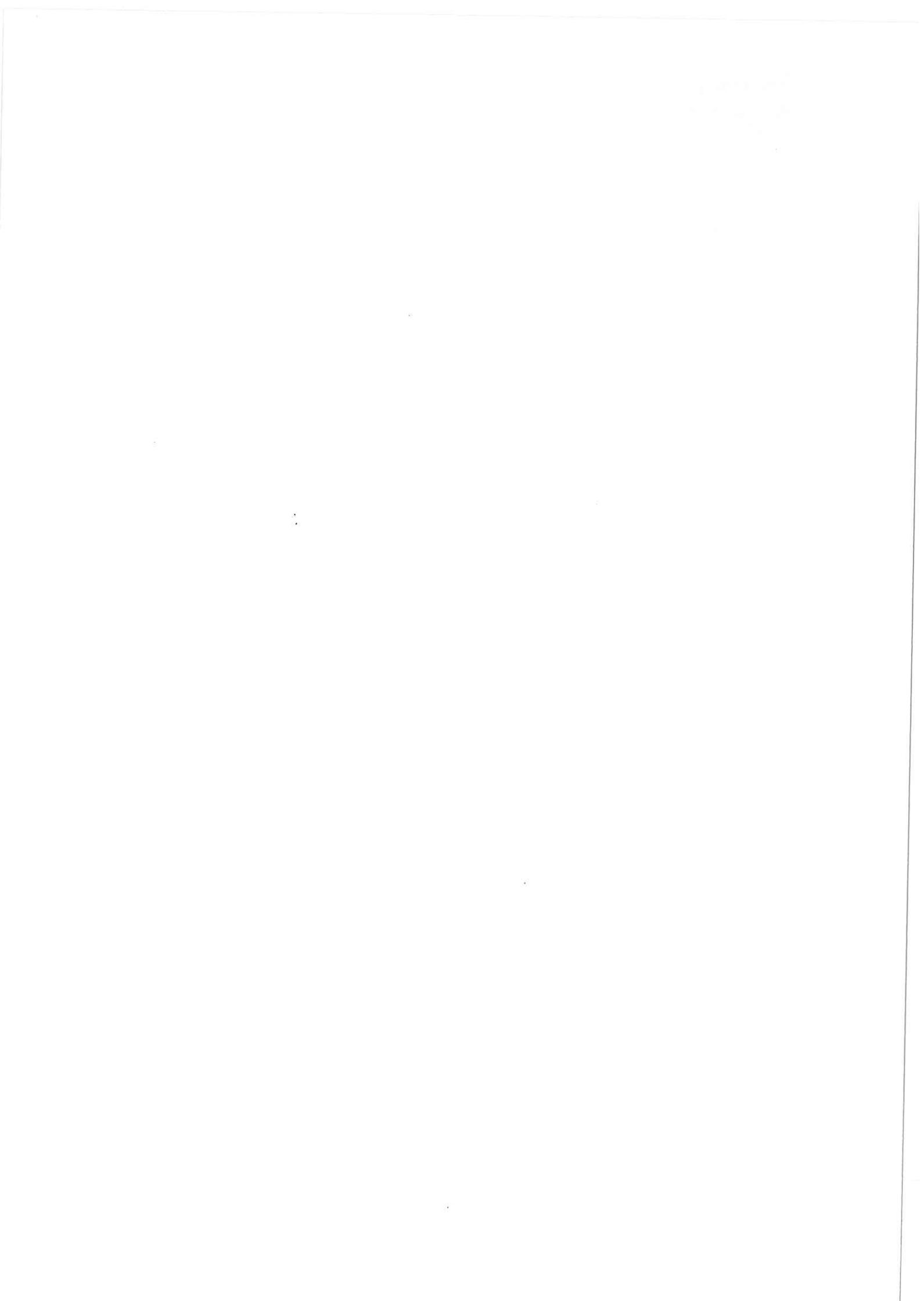
Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe aportar un balance económico donde se desglosen los gastos de formación, de pilotaje, análisis, etc., además de los ingresos de matrícula.

CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

El diseño de las distintas pruebas de exámenes y los contenidos del examen en sus distintos niveles son una muestra representativa de lo establecido en el MCERL. En los exámenes de dominio se evalúan las cuatro destrezas (comprensión escrita y oral y expresión escrita y oral). En el caso de la expresión oral, se evalúa tanto el monólogo (intervención individual del/de la candidato/a) como la interacción. Los materiales textuales se extraen de textos originales, no de textos adaptados para fines pedagógicos. Siguiendo las indicaciones del MCERL, estos textos se adaptan salvaguardando los derechos de autor. Se indica también que en el caso de los materiales textuales de comprensión oral se utilizan grabaciones semiguionizadas o sin guionizar. Se tiene en cuenta en cada examen la variedad de registros. Se aportan enlaces con muestras de exámenes donde se constatan todas estas especificaciones.

Los exámenes evalúan una muestra suficientemente representativa de los descriptores detallados en el MCERL. No obstante, hasta la fecha, no se contempla que en un mismo examen exista más variedad en las temáticas tratadas.





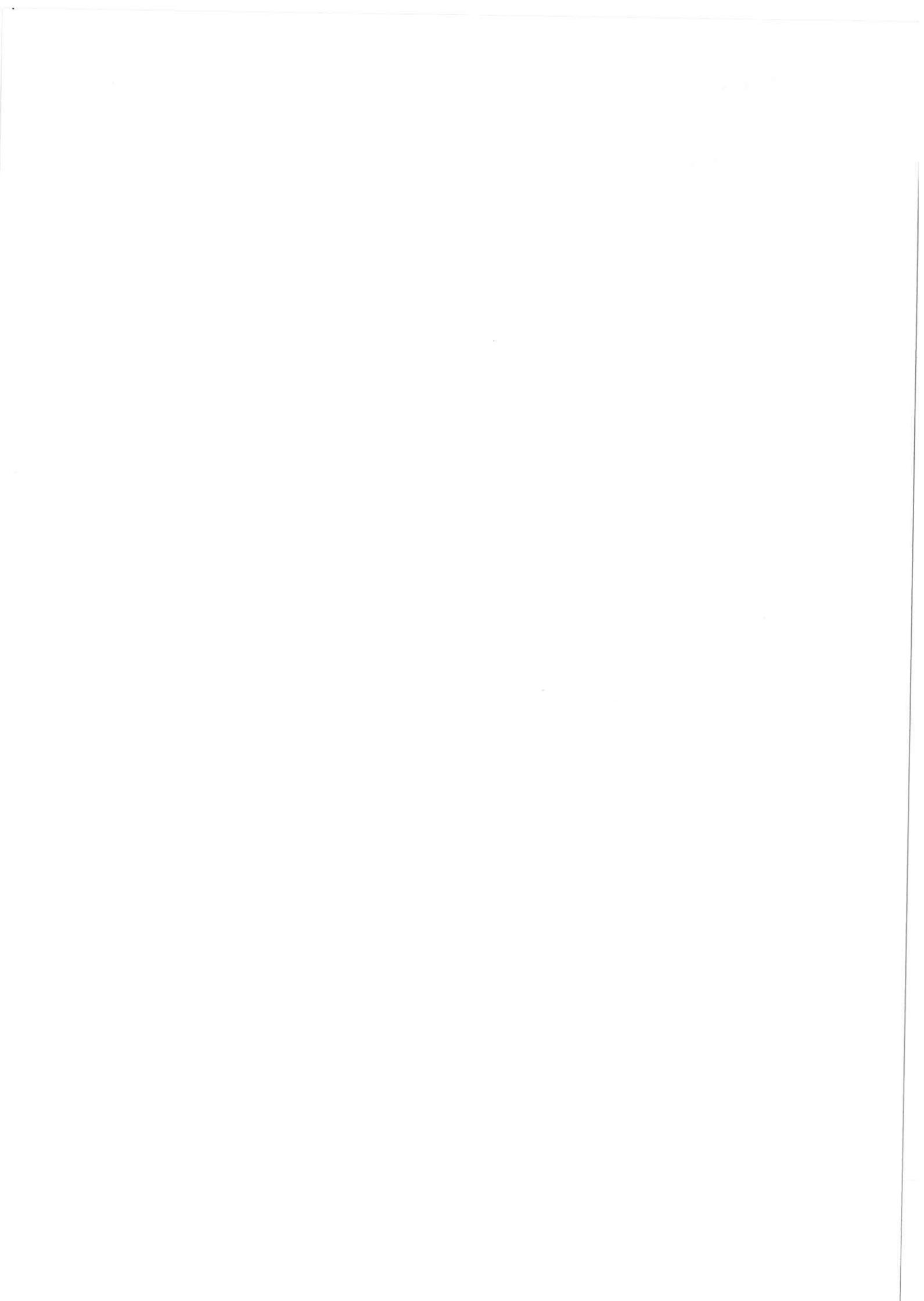
En la pág. 10 de la Memoria se indica que "En la tabla 6 se desglosa el número de examinadores que han realizado los exámenes escritos y orales. Tabla 6. Número de examinadores que realizan los exámenes escritos y orales. (E = Elaborador; C = Corrector)", sin aclararse si existen coincidencias entre estos dos perfiles, por ejemplo, que un elaborador haya sido también corrector, o si son personas físicas distintas. En las actas de la Comisión tampoco se aportan los listados de nombres de elaboradores y de correctores que se seleccionan de forma previa a la realización de los exámenes.

Para garantizar la fiabilidad interna del examen de dominio se realizan estudios psicométricos. También se ha comenzado a rediseñar y validar las escalas analíticas con las que se evalúan las pruebas de producción escrita y oral. Se aporta como evidencia un enlace al Informe sobre la validación de estas escalas mediante IRT. Aunque se han ido introduciendo mejoras en el procedimiento en lo relativo a aspectos de fiabilidad interna de las pruebas, hasta la fecha no se ha llevado a cabo una valoración final de la comparativa de las distintas convocatorias ni informes descriptivos y explicativos de todo el proceso de pilotaje, que incluyan, por ejemplo, una descripción de la muestra poblacional, de las tareas y de los ítems analizados, una explicación de los valores encontrados y previstos, así como las conclusiones extraídas y los acuerdos tomados. Tampoco se aporta información sobre la discriminación de los ítems o sobre la utilización de otros índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen.

En las Alegaciones se indica que se va a concretar el procedimiento que se utiliza para realizar las grabaciones semiguionizadas o sin guionizar. Se va a considerar también que la temática de los exámenes sea más representativa de los descriptores del MCERL y, por otro lado, la utilización otros índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen. También se indica que se recabarán evidencias de las decisiones tomadas a resultados del análisis del pilotaje.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que la temática de los exámenes sea más representativa de los descriptores del MCERL.
2. Se recomienda concretar el procedimiento que se utiliza para realizar las grabaciones semiguionizadas o sin guionizar.
3. Se recomienda la utilización otros índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen.





Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe incluir información sobre la discriminación de los ítems para medir la consistencia interna del examen.
2. Se debe guardar un registro del listado de nombres de elaboradores y de correctores para constatar que una misma persona no ejerce ambas funciones y, por otro lado, de las decisiones tomadas a resultas del análisis del pilotaje.

CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES

Respecto al procedimiento para la administración de los exámenes, se constata que los candidatos se matriculan según el procedimiento establecido por la universidad. Se hace pública en la web del CEALM una convocatoria en formato digital que permite que los candidatos puedan inscribirse a este examen. Desde la unidad administrativa del CEALM se gestiona en la plataforma digital Universitas XXI la apertura de permisos necesaria para el examen. La universidad es responsable del correcto desarrollo de sus exámenes y garantiza la objetividad y la igualdad de oportunidades en los mismos. Constan también evidencias de que se facilita la realización de exámenes a las personas con necesidades especiales.

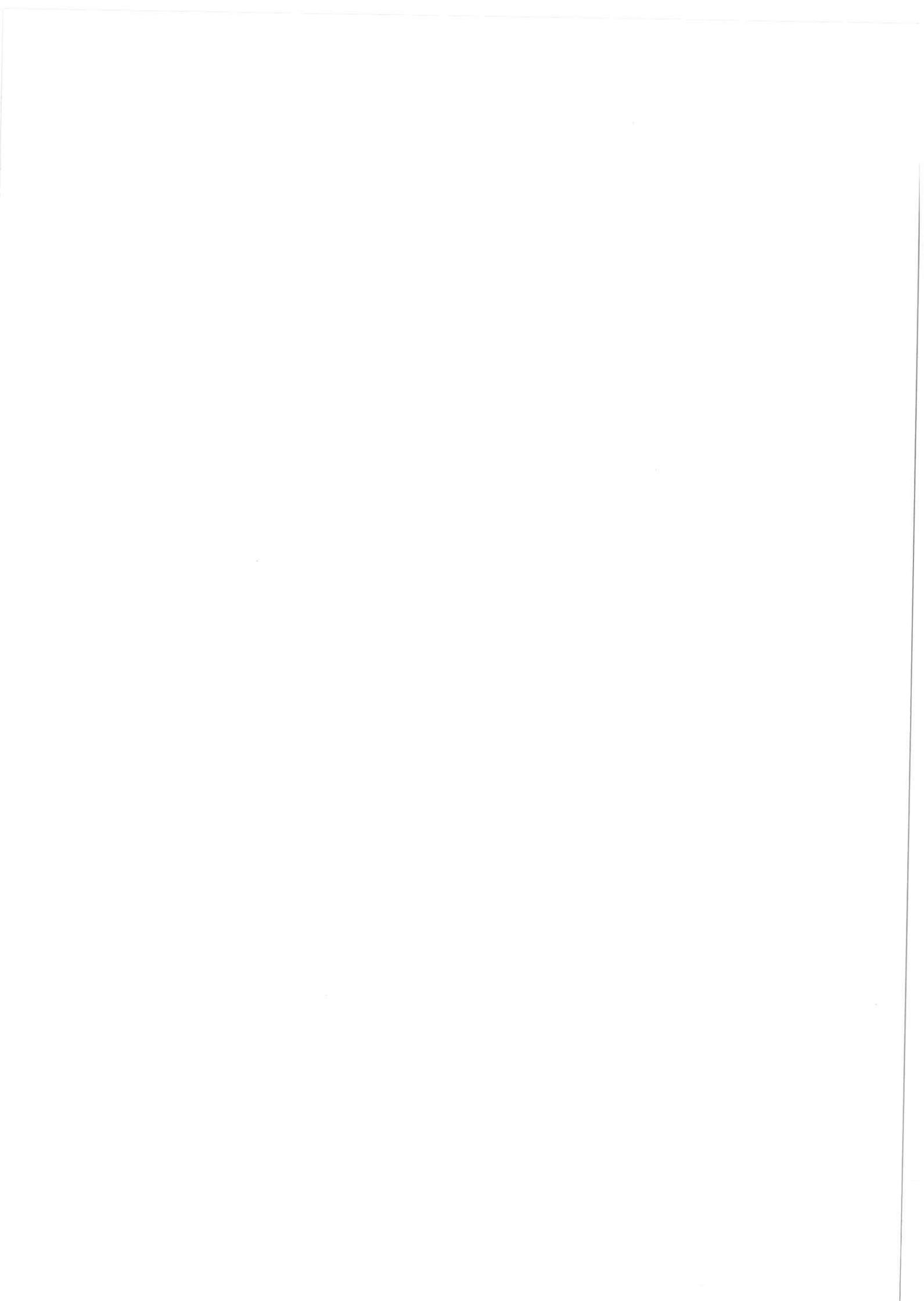
En el procedimiento establecido consta que el examen de producción oral se graba y que existe un protocolo para su uso (para fines de investigación).

La página web del centro da acceso a información actualizada de carácter general sobre el procedimiento. No obstante, no se incorpora información sobre el proceso de matriculación en estos exámenes, junto con el resto de la "Información importante" que recoge la página, de forma que pudiera ser más fácil el acceso a esta información.

En las Alegaciones presentadas se indica que se tendrá en cuenta esta modificación y se revisará la web en lo relativo a la información que recoge sobre el proceso de matriculación de estos exámenes. El plazo previsto para ello es anterior a la remisión del primer Autoinforme de seguimiento.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe incorporar información sobre el proceso de matriculación en estos exámenes en la página web del centro.





CRITERIO 4: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE EXAMEN

Existe un procedimiento establecido para la revisión del examen. La solicitud de revisión del examen se debe hacer por escrito en las fechas señaladas y dentro de los 10 días siguientes a partir de la publicación de los resultados. Existe un impreso de solicitud para ello, disponible en la web del centro. Desde la página web del centro se accede a la información al respecto, por lo que todos los candidatos tienen garantizada la revisión de su examen si así lo desean.

La revisión de los exámenes se lleva a cabo por dos examinadores distintos a los que hicieron la primera corrección del examen. No consta un registro del listado de examinadores que hacen la primera corrección y la revisión del examen en cada convocatoria (por ejemplo, en un Anexo al acta de la Comisión, que permita salvaguardar la identidad de las personas y custodiarse en el centro para su registro y seguimiento a efectos de mantener un histórico de estos datos. las actas de la comisión), de forma que se pueda comprobar que se garantiza la revisión por examinadores distintos a los que realizaron la primera corrección.

Hasta la fecha no se ha realizado un estudio o un análisis de la variación existente en el número de reclamantes en las distintas convocatorias que se han ofertado, y que permita valorar el grado de satisfacción de los candidatos con este procedimiento para la revisión de exámenes y, si procediera, establecer acciones de mejora. En las Alegaciones presentadas se indica que se tendrá en cuenta y se llevará a cabo con anterioridad al plazo de remisión del primer Autoinforme de seguimiento.

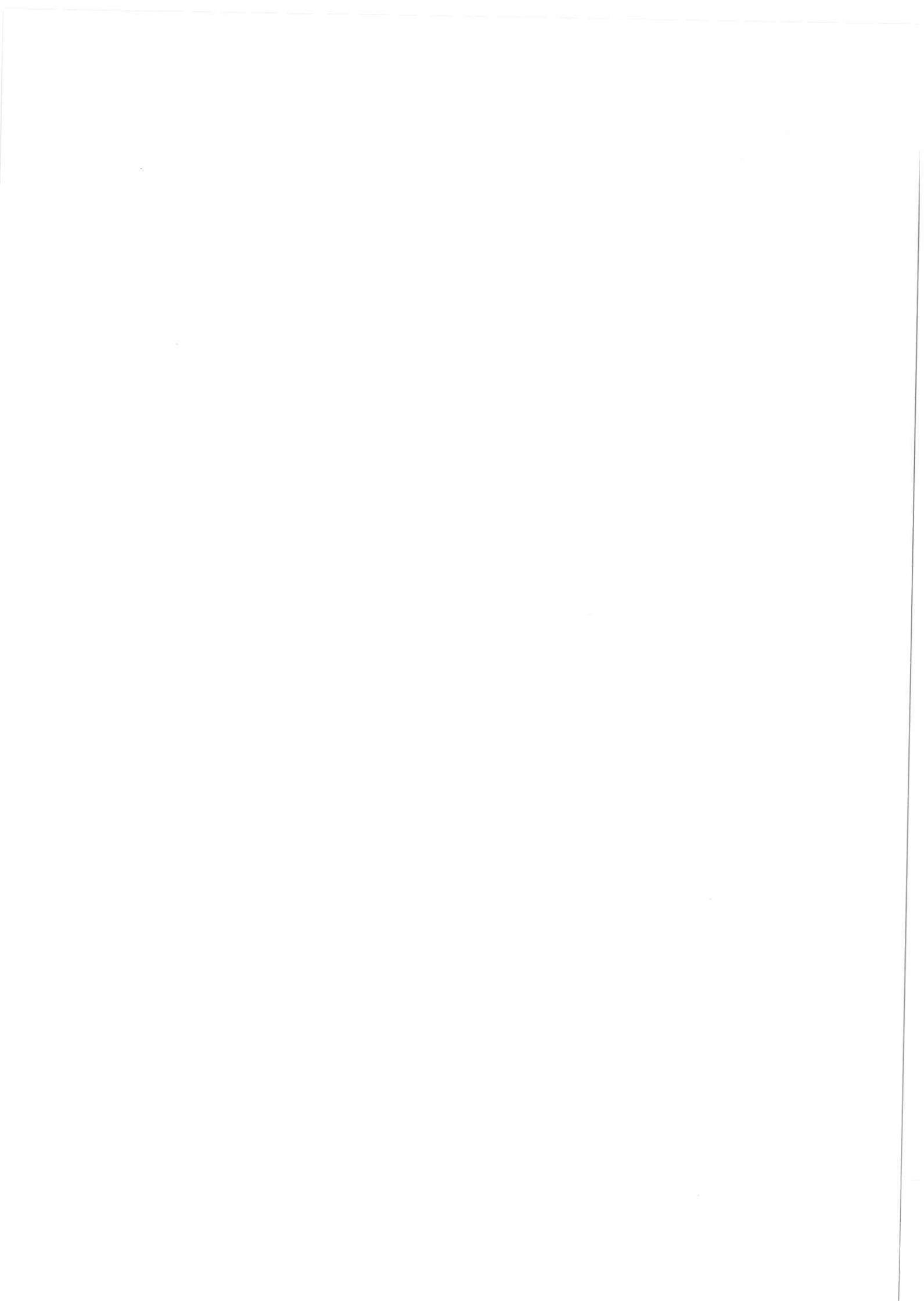
Por otro lado, se indica también en las Alegaciones que se llevará a cabo un análisis de la variación existente en el número de reclamantes en las distintas convocatorias que han tenido lugar hasta la fecha, con el fin de valorar el grado de satisfacción de los candidatos con este procedimiento para la revisión de exámenes y, si procediera, establecer acciones de mejora.

Recomendación:

1. Se recomienda hacer un análisis de la variación existente en el número de reclamantes en las distintas convocatorias que han tenido lugar hasta la fecha, para poder valorar el grado de satisfacción de los candidatos con este procedimiento para la revisión de exámenes y, si procediera, establecer acciones de mejora.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe aportar un histórico del listado de examinadores que han realizado la primera corrección y la revisión del examen en cada convocatoria, y que permita comprobar que el





procedimiento garantiza que la revisión del examen se efectúa por examinadores distintos a los que realizaron la primera corrección.

CRITERIO 5: CERTIFICADOS

Los certificados se expiden según el procedimiento establecido por la universidad y únicamente se expiden cuando el nivel ha sido alcanzado. En estos certificados, además de la universidad, la fecha de certificación y la lengua examinada, se hace constar el desglose de las calificaciones en las distintas destrezas (escritas y orales). En el reverso del certificado se incluyen también los descriptores MCERL del nivel que se certifica.

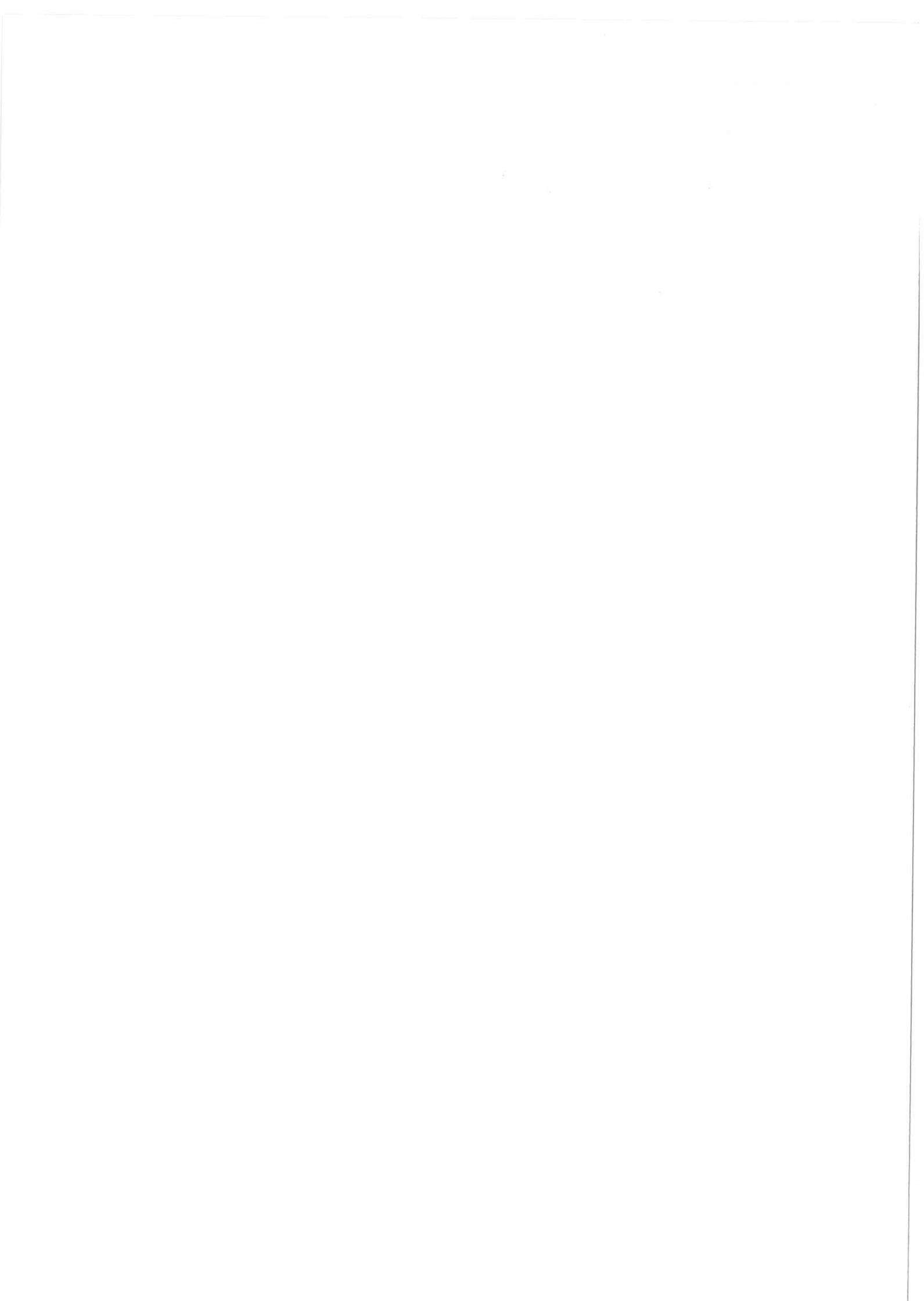
El procedimiento para la emisión de datos se ajusta a la Ley Orgánica de Protección de Datos. En la web del centro consta información sobre el procedimiento de expedición y el contenido de los certificados acreditativos. El centro tramita también el reconocimiento de otros certificados de dominio de lenguas extranjeras regidos por los niveles del MCERL y para ello ha elaborado un histórico de títulos convalidados.

CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES

El personal que participa en la elaboración, realización y corrección de los exámenes de dominio de una lengua extranjera es adecuado para realizar todas estas tareas. Existen evidencias que permiten constatar que dicho personal recibe formación para llevar a cabo dichas tareas, y que dicha formación está en consonancia con los requisitos básicos recogidos en el modelo. En la Memoria se aporta información detallada sobre la formación en diseño de pruebas y en corrección de pruebas de nivel que han recibido los examinadores.

La idoneidad de los examinadores se describe en términos generales y está regulada en el procedimiento establecido. No obstante, no se aporta información específica de cada examinador. Tampoco se encuentra información similar relativa al equipo de corrección de las pruebas de dominio, aspecto que también debiera contemplarse.

Si bien se aporta información sobre la formación específica del personal responsable de la elaboración y corrección de exámenes de dominio, no consta información sobre el diseño del Plan de formación permanente previsto a corto y a largo plazo para el equipo de examinadores. Sobre este aspecto constaban recomendaciones en los informes anuales de seguimiento.





Finalmente, en las Alegaciones consta el compromiso expreso de publicar en la web información específica sobre la idoneidad de cada uno de los examinadores y correctores de las pruebas de dominio y, por otro lado, de diseñar y publicar en la web un Plan de formación permanente (a corto y a largo plazo) previsto para el equipo responsable de la elaboración y de la corrección de las pruebas de dominio en el apartado específico donde se detalla el procedimiento de certificación de niveles de dominio de una lengua extranjera acreditado por la DEVA.

Recomendaciones de especial seguimiento:

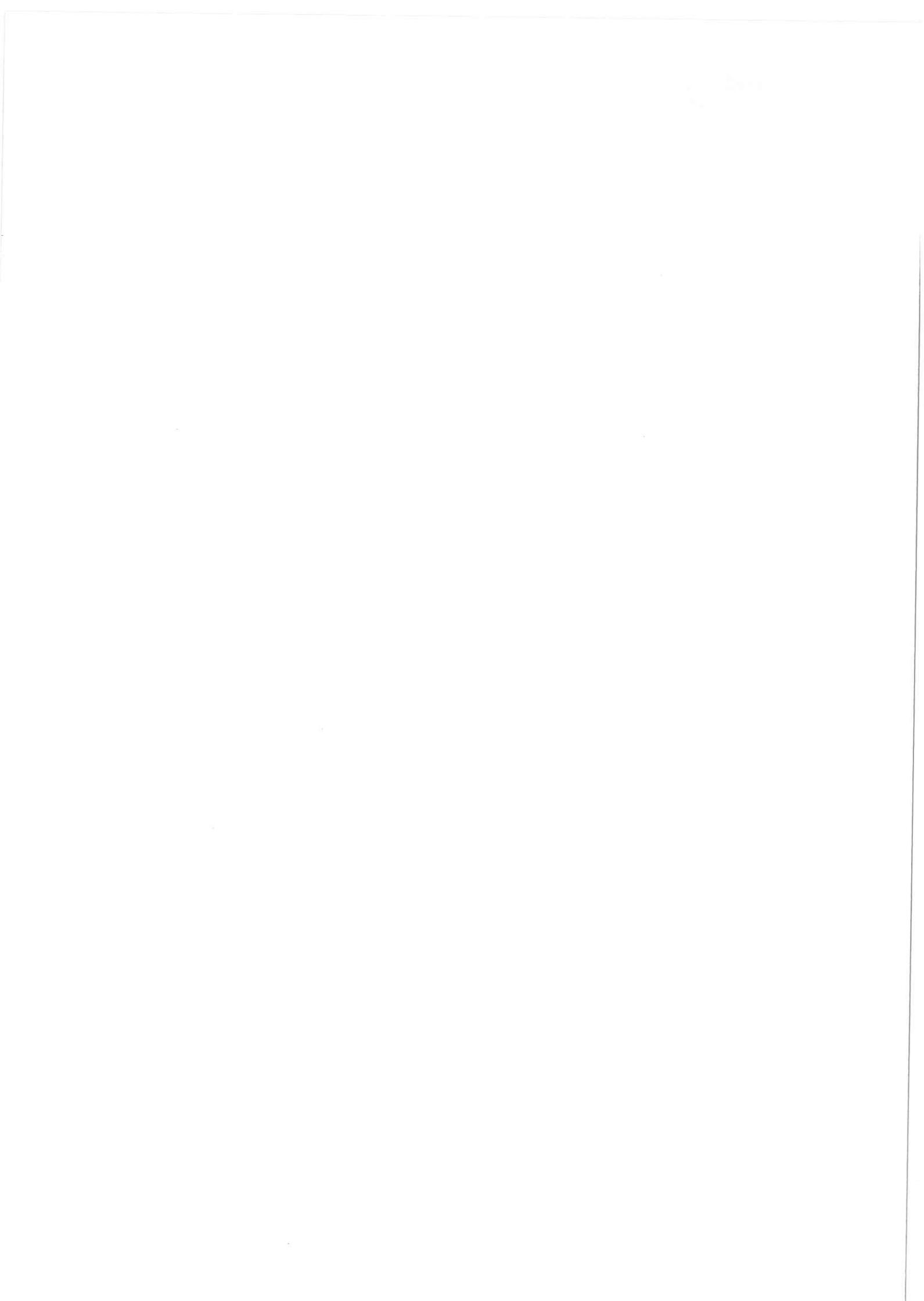
1. Se debe aportar información específica sobre la idoneidad de cada uno de los examinadores y correctores de las pruebas de dominio. Dicho perfil debe incorporarse también en la página web donde está recogida la información sobre el procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras.
2. Se debe aportar el Plan de formación permanente (a corto y a largo plazo) previsto para el equipo responsable de la elaboración y de la corrección de las pruebas de dominio e incluir dicha información en la web, en el apartado específico donde se detalla el procedimiento de certificación de niveles de dominio de una lengua extranjera acreditado por la DEVA.

CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

La Comisión de Planificación, Revisión y Mejora del Procedimiento es el órgano responsable del procedimiento del examen de niveles de dominio de lenguas extranjeras. La composición y el reglamento por el que se rige esta Comisión están actualizados y están también disponibles en la web del CEALM, si bien se hace referencia a ello junto con la certificación CERTACLES. Tiene funciones asignadas, como consta en el Procedimiento que ha establecido el centro y en la página web (planificación de los exámenes de dominio en el curso académico anterior a la celebración de las convocatorias). En el Reglamento de funcionamiento interno no se establece cómo se procederá a la renovación de los miembros de la Comisión.

El equipo de Dirección del CEALM es el órgano responsable de gestionar el procedimiento para la recogida de datos de satisfacción (mediante una encuesta online) de los distintos grupos de interés. Tiene competencia para proponer acciones de mejora a resultados del análisis de los resultados obtenidos en el procedimiento de encuestas.

Para la supervisión y mejora continua del procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras, el CEALM dispone de un procedimiento específico de revisión y mejora de las actividades. La Comisión realiza también el análisis de los resultados de satisfacción





(encuestas, entrevistas, grupos focales, etc.) para proceder a la toma de decisiones y establecer acciones de mejora. No obstante, se observa que sólo se aporta información sobre encuestas, pero no sobre los otros procedimientos de recogida de datos.

Existen evidencias del procedimiento de satisfacción de los candidatos, aunque no se hace un análisis sobre el grado de satisfacción del resto de los colectivos (personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos), de forma que esta información permita la mejora continua de todo el Procedimiento desde una perspectiva holística.

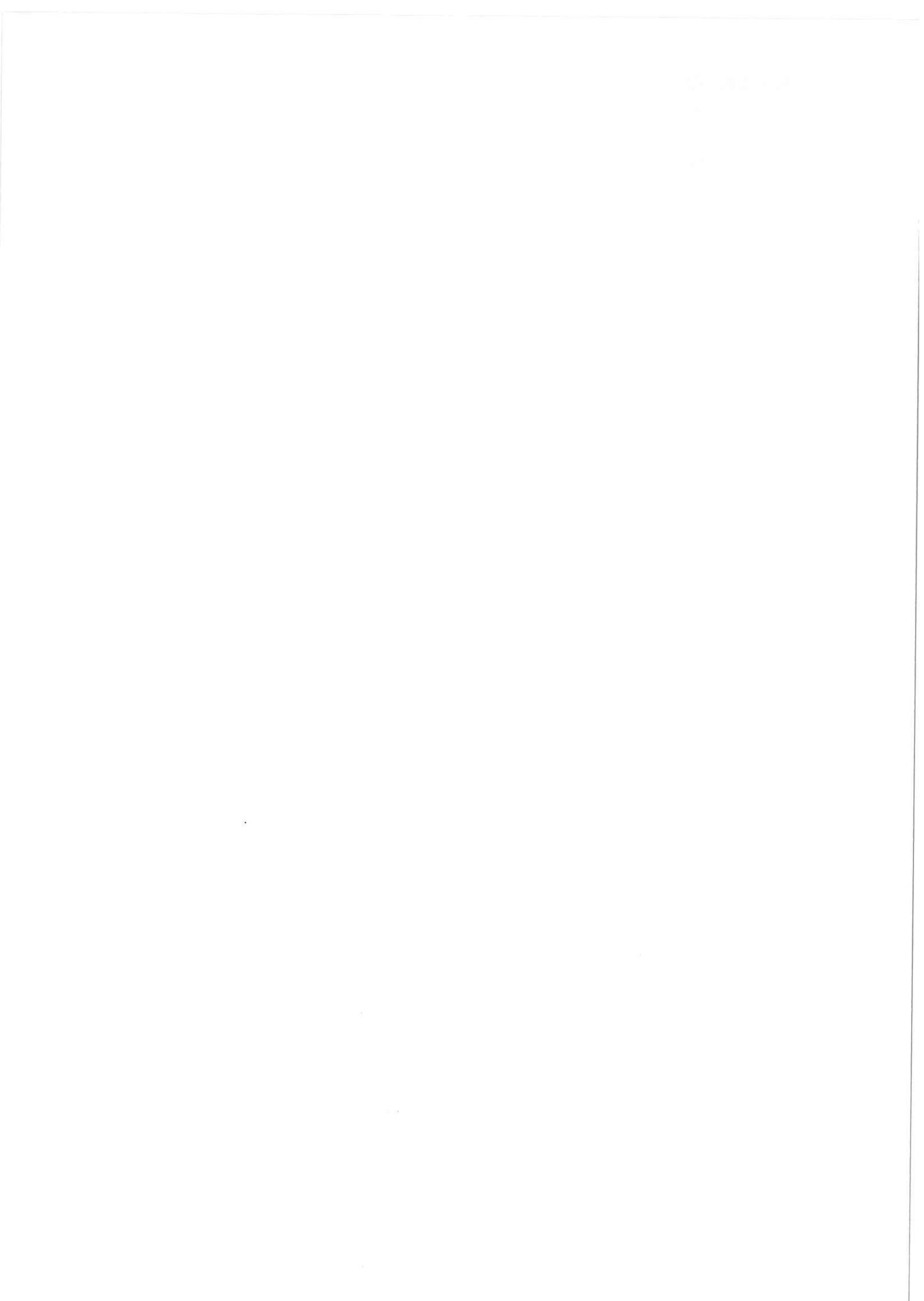
El CEALM es también el órgano responsable de la gestión de quejas y sugerencias recibidas a través del Buzón de quejas y sugerencias (de carácter general y centralizado) de la UJA, así como de su resolución. Hasta la fecha no se ha recibido ninguna queja a través de dicho Buzón. La sugerencia más reiterada es la de que los títulos expedidos por CEALM tengan validez para los procesos de oposición y concursos públicos organizados por la Junta de Andalucía, ya que no existe una normativa que regule la forma en la que un examen universitario pueda considerarse válido por parte de la administración andaluza para oposiciones públicas.

Los indicadores generales de satisfacción de los exámenes de dominio son muy altos, se han estabilizado en niveles superiores al 4 sobre 5. No obstante, no se aportan indicadores de todos los procesos que conlleva el procedimiento (inscripción, realización de pruebas, revisión y certificación) o cómo se tienen en cuenta estos indicadores para la toma de decisiones de cara a la mejora del procedimiento.

En las Alegaciones presentadas consta el compromiso expreso del Centro de concretar el procedimiento para recoger y analizar las entrevistas y los grupos focales, etc., llevar a cabo un análisis sobre el grado de satisfacción todos los colectivos implicados (personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos) y recabar indicadores de satisfacción de todos los procesos que conlleva el procedimiento (inscripción, realización de pruebas, revisión y certificación), así como información sobre cómo se utilizan estos indicadores para la toma de decisiones.

Recomendación:

1. Se recomienda aportar información sobre el procedimiento para recoger y analizar las entrevistas y los grupos focales, etc.
2. Se recomienda realizar un análisis sobre el grado de satisfacción todos los colectivos implicados (personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos).





Recomendación de especial seguimiento:

1. Se deben aportar indicadores de satisfacción de todos los procesos que conlleva el procedimiento (inscripción, realización de pruebas, revisión y certificación), así como información sobre cómo se utilizan para la toma de decisiones.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME FINAL

En el proceso de renovación de la acreditación se constata que el CEALM ha estado haciendo una labor muy destacable y demostrando un especial interés en aras de la implementación y sistematización del procedimiento de certificación. El centro ha implementado y sistematizado mecanismos para la mejora continua de las distintas actuaciones que conlleva el procedimiento de certificación. A la vista de las respuestas detalladas a todas las recomendaciones y modificaciones formuladas en el informe provisional, se constata que existen evidencias de que el procedimiento para la certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras está sistematizado, funciona de forma efectiva y tiene mecanismos internos para la mejora continua de la calidad de dicho procedimiento.

En este Informe final se incluyen recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento que buscan contribuir a la mejora continua de la sistematización de las actuaciones que se han estado llevando a cabo hasta la fecha de la renovación de la acreditación.

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"/>

Córdoba, a 6 de julio de 2018

La Comisión de Evaluación y Acreditación



