

## Quinto 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 para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), formada por expertos nacionales en la materia, que actúan en régimen de independencia y autonomía.

### 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 (MCER).

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía, de conformidad con lo establecido en la Ley 9/2021, de 23 de diciembre, por la que se crean la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE) y la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA), tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias.

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 (MCER).

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

- **Inglés B1**

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma>

FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	1/10
			



- Inglés B2
- Francés B1
- Francés B2

### 3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión de Evaluación y Acreditación 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

Para la solicitud de renovación de la acreditación, el CEALM aporta el Autoinforme del centro aprobado por la Comisión de Planificación, Revisión y Mejora del Procedimiento de Examen de Dominio de Lenguas Extranjeras el día 4 de diciembre de 2024. Se señala en el mismo que las actuaciones del CEALM de la UJA están guiadas por lo descrito en el Procedimiento de Acreditación de Dominio de Lenguas Extranjeras (Gestión, Elaboración y Evaluación de los Exámenes de Dominio y Reconocimiento de Acreditaciones Externas) (Procedimiento) que en su día ya fue revisado y aprobado en 2015 por la Comisión ACCUA (DEVA en aquel momento) y que en la actualidad es el único de entre todas las universidades andaluzas que ACCUA ha mantenido acreditado de forma ininterrumpida. Asimismo, y en su debido cumplimiento, el Autoinforme da respuesta a las recomendaciones y sugerencias de la Comisión de Evaluación y Acreditación, que quedaron recogidas en su informe después del cuarto seguimiento tras la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el nivel de dominio de lenguas extranjeras del Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas de la Universidad de Jaén.

#### CRITERIO 1: CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO DEL MODELO

En seguimientos anteriores, la Comisión de Evaluación y Acreditación recomendó incluir indicadores para medir la eficacia del Plan de Comunicación del centro con el fin de cubrir las necesidades de información de los distintos grupos de interés vinculados al procedimiento de certificación de dominio de lenguas extranjeras. En concreto, recomendó al CEALM incluir indicadores para comprobar la eficacia de las distintas acciones (número de registros/documentos emitidos en tiempo y forma, número de visualizaciones de las páginas web, etc.). El CEALM aportó varias fichas que especificaban varios aspectos (periodicidad de las acciones, responsable del control y seguimiento de las distintas acciones y el órgano de gestión que realizaba el análisis y la toma de decisiones).

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	2/10
			



La Comisión de Evaluación y Acreditación también sugirió al centro incorporar indicadores numéricos para dar mayor visibilidad a las actuaciones, comprobar también a qué información se accede y cómo se comenta y se comparte en las redes la información de la web. En respuesta a esta sugerencia, en el Autoinforme para el cuarto seguimiento la Comisión constató que el CEALM había mantenido varias reuniones con los distintos grupos de interés (los miembros de la Comisión de planificación, revisión y mejora del procedimiento, el personal del Servicio de Informática, la empresa licitadora de la docencia y acreditación de dominio de lenguas extranjeras en el CEALM y el personal de administración y servicios del centro). El Autoinforme aportaba un hipervínculo al informe que en el cual el CEALM desestimó la inclusión de indicadores de tipo numérico por considerarlos redundantes. Se aportaban ejemplos de las consideraciones que se valoraron en la toma de decisiones, en concreto, los relativos a la Ficha 2 y Ficha 6. Respecto a las fichas 1, 3, 4, 5 y 7, señaló que no se disponía hasta la fecha de herramientas informáticas necesarias para incorporar estos indicadores. La Comisión valoró positivamente que el CEALM hubiera analizado y contrastado con los grupos de interés la posibilidad de incluir indicadores numéricos para valorar la eficacia del Plan de Comunicación, por lo que no se emitió ninguna recomendación ni sugerencia al respecto en el informe de seguimiento.

En el cuarto informe de la Comisión de Evaluación y Acreditación no se especificó ninguna recomendación en relación con este criterio. La Comisión constata en este quinto seguimiento que el CEALM tampoco ha efectuado ninguna actuación o estudio posterior al respecto.

No se emite ninguna recomendación o recomendación de especial seguimiento.

## **CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN**

En informes previos de seguimiento del procedimiento, la Comisión de Evaluación y Acreditación recomendó al CEALM que considerara la posibilidad de evaluar la destreza de mediación de forma que esta quedara reflejada en los modelos de exámenes. En respuesta, en el tercer Autoinforme el CEALM explicó que se había tratado la posibilidad de incluir esta destreza, si bien se había concluido que solo era viable incluirla una vez que su implantación estuviera más documentada y que se concretaran las escalas de evaluación para la misma. Esta Comisión entendió que el CEALM continuaría valorando la viabilidad de implantar esta destreza una vez que el centro dispusiera de evidencia científica y de las escalas de evaluación, por lo que no formuló ninguna nueva recomendación al respecto.

En el cuarto seguimiento, el Autoinforme del centro indicaba que se ha analizado la posibilidad de evaluar la mediación, pero que se había descartado. No se aportaban evidencias con los detalles de dicho acuerdo. A resultas, la Comisión recomendó que el CEALM continuara

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	3/10
			



valorando esta posibilidad, incidiendo en que dicha destreza conlleva una habilidad profesional de especial valor formativo en el contexto laboral.

En su último Autoinforme el CEALM indica que evalúa la destreza de la mediación de forma integrada en sus exámenes, principalmente en las pruebas de producción oral y escrita. El CEALM señala también que la evaluación independiente de la mediación puede tener un impacto negativo en las pruebas ya que de hacerlo de forma aislada supondría alargar la duración de las mismas. Cabe decir que la Comisión de Evaluación y Acreditación no especificó que la evaluación de la mediación debiera realizarse de forma independiente a las otras destrezas ya incluidas en el examen de acreditación, como se hace referencia en el Autoinforme.

Respecto a la evaluación de la destreza de la mediación, no detalla los descriptores del MECR que se tienen como referencia para evaluarla. Tampoco aporta evidencias sobre los elementos de los criterios de evaluación establecidos actualmente que valoren la capacidad de mediación de las personas candidatas, como son las escalas de evaluación. Tampoco se incluyen ejemplos de tareas y un examen ya realizado para poder comprobar la inclusión de dicha destreza en los exámenes actuales.

Finalmente, y en otro orden de cosas, aunque se valora positivamente toda la información que se aporta en el Autoinforme en relación con este criterio, así como la claridad con que se atiende la recomendación realizada en el anterior seguimiento, esta comisión considera oportuno indicar, ya que “ha decidido subvencionar la matrícula en el examen de acreditación del nivel C1 para la comunidad PDI”, que esto alcanzara también al estudiantado y al PTGAS. Aunque es cierto que, según los datos que el propio autoinforme aporta, aproximadamente 7/10 solo hacen el examen como requisito para obtener su titulación de grado, no es menos cierto que aproximadamente 2/10 lo hacen para demostrar unos conocimientos que, de tener esas facilidades, podrían alcanzar niveles superiores. Con todas las consideraciones realizadas, y teniendo en cuenta la valoración de los examinados, todo apunta a que las características del examen cumplen con lo exigible. De hecho, que todos los componentes del examen superen el 4/5 es muestra de la calidad de la prueba.

#### **Recomendaciones de especial seguimiento:**

- Se deben detallar los descriptores del MECR respecto a la mediación que se evalúan o pueden evaluarse en los exámenes del CEALM.
- Se deben detallar y documentar los elementos de los criterios de evaluación establecidos actualmente que valoren la capacidad de mediación de las personas candidatas.
- Se deben incluir ejemplos de tareas y un examen ya realizado para poder comprobar la inclusión de dicha destreza en los exámenes actuales.

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	4/10
			



### **CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES**

El CEALM incluye 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. Esta información es detallada y clara. La web del centro dispone también de una dirección electrónica y un teléfono de contacto para consultas. La Guía para el proceso de matrícula en los cursos de idiomas extranjeros y exámenes de acreditación de nivel de lengua en el CEALM es de fácil acceso para todas aquellas personas interesadas en inscribirse en una convocatoria de examen. Esta guía ha sido posteriormente modificada y mejorada para incluir otros grupos interesados en los exámenes independientemente del colectivo estudiantil, aspecto de mejora que la Comisión de Evaluación y Acreditación valoró positivamente. La página web del centro dispone de un documento guía tutorial con toda la información, independiente de la información sobre la formación ofertada por el centro ([https://drive.google.com/file/d/1-rlxd\\_h\\_556apLPTbw3hgWRfpwpaMHgm/view](https://drive.google.com/file/d/1-rlxd_h_556apLPTbw3hgWRfpwpaMHgm/view)). Esta Comisión sugiere como aspecto de mejora que el centro mantenga un histórico de revisiones de esta guía y que en el documento que se enlaza desde la página web se indique qué versión de guía es.

A través del enlace <https://cealm.ujaen.es/examenes-de-convocatorias-antiores> aparece una única pestaña para el examen CertAcles/ACCUA. En el Autoinforme para el cuarto seguimiento, el CEALM indicó que en la web se incluyen exámenes de convocatorias anteriores con el fin de que las personas interesadas en dichos exámenes puedan consultarlos. El CEALM alegó que, al estar estos exámenes acreditados por las dos agencias acreditadoras, ACCUA y ACLES, en todas las secciones relacionadas con acreditación se dejaba constancia de las dos agencias acreditadoras.

A la vista las actuaciones del centro en respuesta a los Informes de seguimientos anteriores, en este quinto informe de seguimiento la Comisión de Evaluación y Acreditación no formula ninguna recomendación o recomendación de especial seguimiento relativa a este criterio.

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

En seguimientos previos se comprobó que el CEALM tiene implantado un procedimiento de revisión de exámenes que funciona de forma adecuada. La Comisión de Evaluación y Acreditación, de cara a la mejora del procedimiento, recomendó que el centro continuara realizando el seguimiento y el análisis del 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 la ACCUA. De cara a la transparencia, visibilidad y trazabilidad de las actuaciones, se recomendó en el Informe del tercer seguimiento que se indicara quién o quiénes (caso de hacerse de forma colegiada) realizaban el informe con las conclusiones del seguimiento y análisis. La Comisión recordó

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR	PÁGINA	5/10



también que todos los informes realizados por el CEALM deben estar firmados por su(s) responsable(s), especialmente los de análisis de pilotajes y de convocatorias.

En el Autoinforme para el cuarto seguimiento el CEALM indicó que se había continuado realizando un seguimiento del número de revisiones de exámenes. El Autoinforme aportaba un enlace a un informe que contenía el análisis del número de revisiones en los exámenes acreditados por ACCUA y ACLES (Inglés B1 y B2, Francés B1 y B2) hasta el curso académico 2022-2023. La Comisión de Evaluación y Acreditación valoró positivamente que las personas candidatas tuvieran conocimiento del procedimiento para la revisión de exámenes. Valoró también positivamente que el número de personas que se acogía al procedimiento de revisión de exámenes era reducido.

La Comisión también requirió mayor grado de concreción en los gráficos con los históricos, desglosando los niveles de B1 y de B2 para cada lengua. Asimismo, recomendó que para valorar con mayor concreción la evolución (disminución) de solicitudes de revisión, sería conveniente contrastar estos datos con otras fuentes y consultar a los grupos de interés. Asimismo, reiteró la conveniencia de continuar con el seguimiento para detectar cualquier anomalía, ya fuera un incremento desmesurado o una repentina bajada de reclamaciones, en especial en inglés, por si pudiera ser indicativo de algún fallo de comunicación. En su Autoinforme se incluye un documento enlazado en el que el CEALM ha desglosado los datos de revisión para los niveles B1 y B2 tanto en inglés como en francés. No obstante, la Comisión considera que, para poder hacer un seguimiento de la evolución de las revisiones a lo largo de los años, se incluya la referencia de los números de los candidatos presentados a examen para poder comprobar si hay un descenso, un incremento del porcentaje de revisiones o si bien se mantienen de forma continuada en el tiempo.

Por otro lado, tal y como se sugería en el informe de la Comisión de Evaluación y Acreditación, el CEALM ha atendido la recomendación de firmar los análisis de convocatorias y de pilotajes por los responsables y como evidencias aportan un informe de análisis de pilotaje. Esta Comisión únicamente quiere señalar que el Protocolo General de Actuación entre la Fundación Universidad de Valladolid, el CEALM, la Fundación Universitat Miguel Hernández de la Comunidad Valenciana y la Universidad de Castilla La Mancha, queda pendiente de ser validado por uno de los responsables (no consta una de las firmas de los vicerrectores).

En el Autoinforme para el quinto seguimiento el CEALM también señala que no se enlazan más informes de análisis porque la elaboración de los exámenes se encargan otras instituciones. No obstante, la Comisión considera que es recomendable que el CEALM realice un análisis cualitativo del examen por parte de un responsable del centro para garantizar que el examen elaborado por otra institución cumple con los requisitos de la Universidad de Jaén y, por lo

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	6/10



tanto, cumple los criterios de la Comisión de Acreditación. Además, la Comisión recomienda que se lleve a cabo un análisis post-convocatoria del examen realizado en el centro.

En el caso del idioma francés, se indica que durante el curso académico 2022/2023 se reutilizaron exámenes de convocatorias con al menos dos años de antigüedad, por lo que no fue necesario el pilotaje. A este respecto, la Comisión de Evaluación y Acreditación recomienda que realice un informe de las dificultades y los ejercicios que han sido reutilizados para garantizar que la dificultad global del examen a partir de las tareas reutilizadas, ya que se entiende que han reutilizado tareas no un examen completo, ya que esta es la recomendación de expertos. Además, también recomienda que en estos casos se lleve a cabo un análisis post-convocatoria.

#### **Recomendaciones:**

- Se recomienda incluir la referencia de los números de personas candidatas presentadas a examen para poder comprobar si hay un descenso, un incremento del porcentaje de revisiones o si bien se mantienen de forma continuada en el tiempo.
- Se recomienda comprobar que el Protocolo General recoge todas las firmas.
- Se recomienda realizar un análisis cualitativo del examen por parte de un responsable del centro para garantizar que el examen elaborado por otra institución cumple con los requisitos de la Universidad de Jaén y por lo tanto también cumple los criterios de la Comisión de Acreditación.
- Se recomienda llevar a cabo un análisis post-convocatoria del examen realizado en el centro en el caso de que haya sido elaborado por otra universidad.

#### **CRITERIO 5: CERTIFICADOS**

El CEALM cumple satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos en el Convenio para la emisión de certificados de niveles de dominio de lenguas extranjeras. En el tercer y cuarto informes de evaluación tampoco se realizó ninguna sugerencia o se indicó ninguna recomendación para la mejora del procedimiento en este aspecto. Este criterio se atiene a los estándares de calidad del Procedimiento para la Certificación del nivel de dominio de lenguas extranjeras de las universidades andaluzas, por lo que se considera que es satisfactorio y que no está sujeto a recomendaciones o sugerencias en informes previos de seguimiento.

No procede, por lo tanto, establecer ninguna recomendación ni recomendación de especial seguimiento respecto a este criterio.

#### **CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES**

En seguimientos anteriores la Comisión de Evaluación y Acreditación comprobó que el CEALM cumplía satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos en el Convenio para este criterio.

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	7/10



Asimismo, la Comisión valoró positivamente que en el Autoinforme para el cuarto seguimiento el centro indicara que estaban actualizados los listados de elaboradores y correctores de las pruebas, y que se habían publicado los procesos de formación del personal, entendiendo a resultas de ello que el CEALM mantiene su interés por la mejora continua de este criterio. No procede, por lo tanto, establecer ninguna recomendación ni recomendación de especial seguimiento respecto a este criterio.

#### **CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.**

En seguimientos anteriores del procedimiento, la Comisión de Evaluación y Acreditación comprobó que el CEALM tiene actualizado el organigrama de las personas responsables del procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras, disponible en la web propia del centro. También se constató que había dado respuesta a 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 correspondiente Autoinforme el CEALM detalló las acciones que se llevaron a cabo desde el centro y aportó información sobre los grupos focales y los resultados obtenidos de las entrevistas y de las encuestas de satisfacción. La Comisión valoró positivamente la implantación de todas estas acciones para la mejora continua del procedimiento.

De cara a la mejora del procedimiento, la Comisión recomendó considerar otros aspectos, tales 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, con el fin de identificar su grado de satisfacción. También sugirió realizar un grupo focal para comprobar la satisfacción de los examinandos con el proceso de revisión y poder comprobar si el bajo grado de satisfacción podría estar relacionado con la calificación obtenida. Esta sugerencia venía motivada por el hecho de que el procedimiento de revisión era el que mantenía la puntuación más baja, de ahí que se hiciera constar la recomendación de especial seguimiento de aportar evidencias que permitieran comprobar la implantación de acciones orientadas a la mejora de los aspectos identificados en los grupos focales y en las encuestas de satisfacción.

En el Autoinforme para la realización del tercer seguimiento el CEALM aportó evidencias sobre la implantación de acciones orientadas a la mejora de los aspectos identificados en los grupos focales y en las encuestas de satisfacción. La información recabada en los grupos permitió al centro comprobar que las personas que realizaban los exámenes de acreditación conocían el procedimiento para la revisión de examen. Por otro lado, el CEALM también incrementó el número de preguntas en los grupos focales con el fin de obtener más información sobre los tiempos de elaboración y corrección de las pruebas. La Comisión comprobó también que el procedimiento para la implementación y el desarrollo de un grupo focal dirigido al profesorado externo del CEALM era muy detallado. Posteriormente, en el cuarto seguimiento, el CEALM

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR	PÁGINA	8/10
			



aportó un informe con los resultados del grupo focal con las personas involucradas con el proceso de acreditación de exámenes en el CEALM (2022/2023). Según este informe, el nivel de satisfacción de los grupos implicados en el proceso era notablemente alto. En cuanto al grupo focal en el que participaron las personas involucradas en el proceso de acreditación, realización y análisis de resultados, solamente se observó una petición de mejora, a saber, la ampliación de las fechas de plazos de entrega de las distintas pruebas.

Respecto al análisis de las respuestas sobre el grado de satisfacción con los espacios, el CEALM incluyó un ítem en su encuesta y el resultado global de 4.26 sobre 5 indica un alto grado de satisfacción. Por otro lado, en el apartado III Transparencia y sostenibilidad del proceso: informe anual de resultados, el CEALM indicó que en su valoración del procedimiento de transparencia había constatado que la puntuación del ítem Calendario de exámenes de acreditación durante el curso había sido comparativamente la más baja y también que había bajado respecto a la valoración anterior, si bien el calendario ha sido el mismo en los últimos años. Por este motivo, la Comisión sugirió que en los grupos focales y en las encuestas de satisfacción incluyeran un ítem sobre las fechas de las convocatorias. En el último informe de seguimiento la Comisión recomendó aportar evidencias adicionales que permitieran comprobar si se había dado respuesta a la petición de mejora relativa a la ampliación de las fechas de plazos de entrega de las distintas pruebas. A resultas, el CEALM ha delegado en la empresa CLIE para la elaboración de exámenes, y para establecer los plazos. Las fechas de las convocatorias se fijan y se acuerdan para todas las universidades. Aunque se considera resuelta la recomendación, se recomienda hacer un seguimiento de este aspecto.

Aunque no era una recomendación de la Comisión, el CEALM llevó a cabo las actuaciones necesarias relacionadas con la sugerencia de revisar los porcentajes de los motivos que llevan a los usuarios a concurrir en procesos de acreditación o de reconocimiento de certificado externos y se constata que fue un error de volcado de datos, confirmado por el Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA. Se aporta evidencia.

Puntualmente, en el apartado de Satisfacción de los agentes implicados – encuestas de satisfacción, hay unos resultados de encuesta notablemente más bajos que los de la mayoría de los aspectos relacionados con el procedimiento de acreditación. Estos aspectos que obtienen puntuaciones más bajas son las relacionadas con el reconocimiento de títulos externos, por lo que se recomienda revisar de nuevo este aspecto a partir de las mejoras que quieren llevar a cabo para centralizar, digitalizar y facilitar la tramitación de solicitudes de reconocimiento de certificados externos.

#### **Recomendaciones:**

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEGQ5GZBNR	PÁGINA	9/10
			



- Se recomienda hacer un seguimiento de las nuevas actuaciones con la empresa CLIE relativas a los plazos y las fechas de las convocatorias se fijan y se acuerdan para todas las universidades.
- Se recomienda analizar la baja satisfacción con el reconocimiento de títulos externos y proponer acciones de mejora relacionada con las actuaciones previstas de centralizar, digitalizar y facilitar la tramitación de solicitudes de reconocimiento de certificados externos.

#### 4. CONCLUSIONES DEL INFORME

Con la documentación y evidencias aportadas, el CEALM sigue mostrando especial interés por la mejora continua del procedimiento y por la eficacia de las acciones implantadas para llevarlo a cabo de forma satisfactoria. También aplican estas mismas consideraciones en los restantes apartados del Autoinforme, donde se destaca el interés del centro por mantener la transparencia del procedimiento y darle visibilidad en el entorno institucional.

En conclusión, el Procedimiento de dominio de lenguas extranjeras en el CEALM cumple satisfactoriamente con todos los indicadores de calidad. Desde esta Comisión se insta a continuar este seguimiento y a aportar por iniciativa propia acciones para la mejora, evidencias adicionales sobre distintos criterios, así como valoraciones y consideraciones específicas sobre la efectividad de las actuaciones implantadas, de la gestión del procedimiento y de su adecuación al modelo de las Directrices de ACCUA.

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 (MCER) de:

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

En Córdoba, a fecha de la firma electrónica.

LA DIRECCIÓN

Código Seguro de Verificación:R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>			
FIRMADO POR	ANTONIO JOSE CUBERO ATIENZA	FECHA	03/03/2025
ID. FIRMA	R2U2TYF84CRBJW8RLSZMFEG05GZBNR	PÁGINA	10/10