



Informe del segundo seguimiento tras la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el nivel de dominio de lenguas extranjeras. Servicio de Idiomas de la Universidad Pablo de Olavide.

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 (MCER).

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: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	1/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



2. OBJETO DEL INFORME

La Universidad Pablo de Olavide 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
- Inglés C1
- Francés B1

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 examen de dominio de lenguas extranjeras es independiente de la oferta formativa en lenguas extranjeras del Centro. Hasta la fecha, el Centro ha ofertado la realización de exámenes de dominio de nivel B1, B2 y C1 en inglés y B1 francés. En el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación se animaba al Centro a hacer una prospectiva de demanda de otros niveles superiores o inferiores y, si esta existiera, a atender dicha demanda y a 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. Hasta la fecha el centro no ha realizado ninguna prospectiva en este sentido.

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	2/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



Aunque esta comisión recomendó hacerlo, el Autoinforme tampoco aporta ningún análisis sobre la sostenibilidad del modelo; tampoco indica el número de estudiantes que ingresan en las universidades con el B1 acreditado, o cualquier otro tipo de evidencia que permita hacer una valoración concreta sobre la sostenibilidad del procedimiento. En el segundo Autoinforme tras la Renovación de la Acreditación el Servicio reconoce una posible falta de sostenibilidad del modelo, tras constatarse la notable disminución de candidatos interesados en estos exámenes en los últimos años. El centro atribuye esta circunstancia a la falta de reconocimiento del certificado que se emite a efectos laborales, de oposiciones en la Junta de Andalucía, etc., a diferencia de otros certificados que se expiden, como también se señalaba en ocasiones anteriores. El Autoinforme proporciona una breve tabla relativa al número de exámenes CertACLES realizados entre los períodos 2016-2019, pero no se detalla qué procedimiento han seguido para la obtención de estos datos y no se sabe si estos datos corresponden a los exámenes de dominio establecidos por la Junta de Andalucía. A pesar del notable descenso que aparece en la tabla respecto al número de exámenes realizados, tampoco se indica qué nuevas medidas se deberían de llevar a cabo para mejorar la sostenibilidad del modelo. No se observa que el Servicio realice acciones puntuales para dar mayor difusión y visibilidad a la certificación de dominio de lenguas extranjeras de la Junta de Andalucía, especialmente a la vista de la disminución del número de candidatos que se han presentado en las últimas convocatorias. Tampoco se constata que lleve a cabo otro tipo de acciones (difusión web, difusión dentro de la universidad, folletos y videos explicativos, charlas online, ...). El Servicio debería por tanto considerar dar mayor difusión a estos exámenes desde el propio centro y desde su página web. En esta página solo consta en el desplegable información detallada sobre CERTACLES, Cambridge, APTIS y DELF/DALF (<https://www.upo.es/idiomas/informacion-certificacion-de-nivel/>). De hecho, en el momento de la evaluación no se ha encontrado en la web (pestaña de exámenes) información específica relativa a los exámenes de certificación de dominio de la Junta de Andalucía sujetos al convenio firmado por todas las universidades andaluzas. Debiera ser este el caso para que todos los grupos de interés estuvieran debidamente informados al respecto (independientemente de que exista o no un logo de la Junta de Andalucía que permita reconocer este tipo de certificación). A falta de logo específico, en su defecto se podría utilizar el logo de la propia universidad combinado con el logo del Servicio, en cualquier caso, algo que sea diferenciador de otros exámenes que el Servicio realiza.

Código Seguro de verificación: v4f36L+BWw0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	3/12



v4f36L+BWw0RI0Z2x93GyA==



Recomendaciones de especial seguimiento:

1. Se recomienda establecer un procedimiento para recabar datos y, con ellos, poder realizar el seguimiento de la sostenibilidad del modelo.
2. Se debe plantear un plan de acción de difusión y captación de candidatos que resuelva la falta de sostenibilidad del modelo en las últimas convocatorias.

CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

En el primer informe de seguimiento se hacía constar que los contenidos del examen son una muestra suficientemente representativa de lo establecido en el MCER. Se evalúan las cuatro destrezas (expresión oral y escrita, comprensión oral y escrita) y en la destreza de expresión oral se tiene en cuenta la exposición oral y la interacción. Las microdestrezas de la comprensión lectora y comprensión auditiva incluyen una tarea de comprensión de la idea general, una tarea de comprensión de información/ideas relevantes y una tarea para localizar/identificar detalles o información específica. También existen especificaciones incorporadas al modelo (tipo de pruebas), por exigencias del modelo ACLES. Existen criterios de corrección de la prueba, puntuación por prueba/item y calificación. Para considerar acreditado el nivel examinado, se debe obtener un resultado igual o superior al 50% de la puntuación posible en todas y cada una de las destrezas y se debe obtener una media mínima global de 60%. Respecto a la elaboración de los exámenes, se utilizan textos auténticos y, en ocasiones, se seleccionan secciones de dichos textos para cumplir con las especificaciones del examen. Los materiales textuales son auténticos (muestras de la lengua real que no han sido producidos especialmente para la enseñanza de la lengua). La universidad se atiene a lo establecido por la Ley 23/2006, de 7 de julio sobre Propiedad Intelectual.

En el primer informe de seguimiento también se señalaba que los objetivos de evaluación están alineados con los diferentes descriptores del MCER y se aplican a distintas actividades de comprensión lectora que el candidato debe realizar. En el caso del nivel B1 no se especifica si las tareas tienen objetivos distintos, es decir, si como mínimo una tarea se centra en encontrar información, otra en la comprensión de las ideas del texto y otra en la idea general. Los exámenes de expresión escrita y oral son evaluados por dos examinadores. Se aporta información detallada de tareas por micro destrezas, en concreto, los objetivos por tareas. En el examen de expresión escrita no se tienen en cuenta la corrección ortográfica y la gramatical en la prueba de comprensión escrita. Todos estos aspectos quedan recogidos en la rúbrica de evaluación. El examen de expresión oral es presencial. En la tarea 3 los candidatos interactúan entre sí para resolver una situación, llegando para ello a un consenso. El interlocutor evalúa con la rúbrica. En la tarea 4 el interlocutor participa para motivar la interacción oral de cada

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	4/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



candidato. Respecto al procedimiento estándar de la evaluación de las pruebas, dos examinadores corrigen un mismo examen y la media de las puntuaciones es la nota del candidato. Las notas de los examinadores solamente pueden tener una ligera discrepancia, si la discrepancia es mayor de lo estipulado, se evalúa por un tercer examinador. Hay información detallada de estos exámenes en la página web, si bien no está diferenciado de otras ofertas de certificación de niveles existentes que oferta el Servicio, en concreto de certificación ACLES.

En el primer informe de seguimiento se hacía constar que el Servicio dispone de un procedimiento que revisa la fiabilidad interna del examen, si bien en el Autoinforme no se incorporó una descripción de la población muestra, de las tareas e ítems analizados, una explicación de los valores encontrados y esperados, así como las conclusiones extraídas y los acuerdos tomados. También, se indicaba que el equipo encargado de las pruebas recibe formación en el campo del análisis estadístico para constatar la fiabilidad de las pruebas de evaluación e identificar posibles mejoras a realizar en los exámenes a partir de los resultados del pilotaje. No se encontraron evidencias de datos estadísticos atendiendo a la población muestra, de las tareas y a los ítems analizados, una explicación de los valores encontrados y esperados o de otras actuaciones concretas que esta comisión propuso al Servicio para la mejora del procedimiento de forma sistemática.


En el segundo Autoinforme el Servicio detalla el procedimiento que se lleva a cabo para realizar o introducir cambios en las pruebas y se aportan ejemplos de resultados del pilotaje respecto a diferentes niveles y destrezas, en los que se detectan ítems problemáticos, procediendo posteriormente a su eliminación. En el Autoinforme se indica también que hasta la fecha el número máximo de palabras permitidos en los textos no se prestaba a incluir ítems adicionales en el pilotaje para a posteriori poder eliminar los que no funcionaban. Asimismo, el Autoinforme señala como aportación positiva la posibilidad de incluir ítems adicionales en el pilotaje, no permitido hasta el momento, debiéndolo hacer a través de los resultados del *facility value*. Por último, el segundo Autoinforme indica las personas responsables de llevar a cabo estas acciones y la temporalización en la que se desarrollan las mismas. No obstante todo lo anterior, no queda claro si todas estas actuaciones se desarrollan de forma sistemática en todas las convocatorias.

Recomendación:

1. Se debe protocolizar el procedimiento que se utiliza para acordar los cambios que se han de introducir en la prueba, los estudios estadísticos detallados que acompañan esta revisión de las pruebas, la formación del profesorado y la toma de decisiones de actuaciones concretas para la mejora del procedimiento de forma sistemática.

CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==	PÁGINA	5/12
 v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==				



En el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación se hacía constar que las convocatorias del año natural se publican en la página web del Servicio de Idiomas y la universidad es responsable del correcto desarrollo de sus exámenes, así como de garantizar la objetividad y la igualdad de oportunidades en los mismos. También constaban como información web otros detalles del procedimiento, por ejemplo, que los candidatos a las pruebas pueden realizar la matrícula en persona en el propio Servicio de Idiomas o a través de su página web, dentro del plazo publicado en las respectivas convocatorias o que facilita la realización de exámenes a las personas con necesidades especiales, respetando en todo momento el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre (Estatuto del Estudiante Universitario). Como se ha indicado en apartados anteriores, en este segundo informe se constata que en la página web del Servicio hay información actualizada (convocatorias, lenguas y niveles objeto de examen, contenidos, estructura y criterios de corrección de los exámenes, procedimientos de revisión del examen, características del certificado), si bien no está asociada directamente con los exámenes de dominio relativos al Convenio firmado por las universidades andaluzas, sino a certificación ACLES (CertACLES). Esta comisión entiende que los procedimientos específicos de los dos tipos de certificaciones debieran estar diferenciados en la página web.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Debe diferenciarse en la página web de Servicio el procedimiento específico por el que se rige la administración de los exámenes de dominio según las “Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las universidades andaluzas”.

CRITERIO 4: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE EXAMEN

Atendiendo a la información en la página web y a lo establecido en el propio procedimiento interno del Servicio, se garantiza el derecho de los candidatos a la revisión de su examen. El procedimiento que se sigue para asegurar que la revisión del examen lo realizan dos nuevos examinadores. A cada uno de los examinadores se le entrega el ejercicio del candidato, los criterios a puntuar y los espacios donde anotar las puntuaciones (parrillas de puntuación). Respecto a la prueba oral, se indica que cada uno de los examinadores otorga su respectiva calificación por separado.

CRITERIO 5: CERTIFICADOS

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

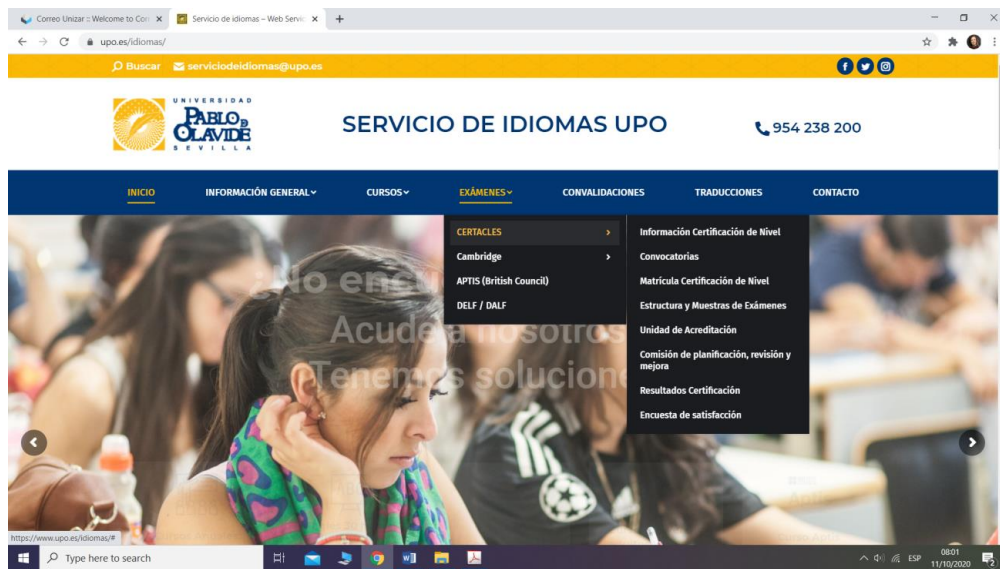
FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	6/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



En el primer Informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación se indicaba que el Servicio expide los certificados según el procedimiento establecido por la universidad. Los certificados hacen constar la universidad, la fecha de certificación, la lengua y el nivel MCER alcanzado, así como el desglose por destrezas y el porcentaje obtenido en cada una de ellas. Los procedimientos de emisión de certificados se ajustan a la Ley Orgánica de Protección de Datos. En este segundo informe la comisión hace constar que en la página web consta esta misma información relativa a los certificados, pero no queda claro que son certificados de dominio según las “Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las universidades andaluzas”. No consta que el certificado incluya una referencia explícita a la acreditación del procedimiento de certificación otorgada por la DEVA (AAC).



Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	7/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



Recomendaciones de especial seguimiento:


1. Debe diferenciarse en la página web el procedimiento específico por el que se rige la certificación de los exámenes de dominio según las “Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las universidades andaluzas”, de forma que se sepa que no está asociado a ACLES.
2. Debe incluirse en la página web un modelo de certificado que incluya una referencia explícita a la acreditación del procedimiento de certificación otorgada por la DEVA (AAC).

CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES

En el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación se hacía constar que el Servicio responsable de la acreditación lingüística tiene personal suficiente para la elaboración, realización y corrección de los exámenes de dominio de una lengua extranjera. No obstante, y al igual que se indicaba en el primer informe de seguimiento, en este segundo seguimiento sigue sin concretarse información relativa a un plan de formación continua que contemple la formación específica del personal responsable de la elaboración y corrección de exámenes de dominio de lenguas extranjeras en los niveles que se acreditan, aspecto en el que se incidía en los informes anuales de seguimiento. En la Web del Servicio no hay información sobre la planificación anual de la formación continua. El Servicio alega que ello conlleva costes elevados.

En el segundo Autoinforme tras la renovación de la acreditación sigue sin relacionarse ningún tipo de acción que se haya puesto en marcha para seguir fomentando la formación continua de elaboradores de exámenes y examinadores. Se alega que este personal está ya suficientemente formado y se aporta como evidencia en un anexo la estadística de inter/intrafiabilidad de los cursos anuales de reacreditación que realizan examinadores y correctores, indicándose que no corresponde hacer una planificación anual, y motivada, de la formación continua compatible con sus responsabilidades laborales. En el Autoinforme se indica que el centro mantiene la celebración de cursos anuales de re-certificación tanto para examinadores y correctores. Se indica que la coordinadora realizó dos talleres de distinta temática, si bien en las evidencias aportadas se constata que uno de ellos no está directamente vinculado a los exámenes de certificación, sino a actividades en el aula. El Servicio tampoco aporta propuestas concretas de detección de necesidades formativas y/o de formación interna y/o formación intercentros universitarios. Podría contemplarse la opción de cursos online en abierto, si existieran, como formación para estos dos grupos (examinadores y correctores), así como considerarse la formación que realizan otros centros de idiomas universitarios en la Comunidad de Andalucía y en otras comunidades.

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==	PÁGINA	8/12
 v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==				



Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe hacer una planificación anual, y motivada, de la formación continua específica para cada grupo de interés (elaboradores y examinadores) de forma que esta se pueda compatibilizar con sus responsabilidades laborales. Dicha planificación debe publicarse en la web del Servicio.

CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

En el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación se hizo constar que existe un órgano responsable de planificar y revisar el procedimiento de examen de dominio de una lengua extranjera, si bien se indicó que no se detallaba con suficiente concreción el reglamento o las normas de funcionamiento interno por el que debe regirse este órgano responsable, por lo que no se pudo evaluar su efectividad en la toma de decisiones sobre los resultados del grado de satisfacción de los distintos agentes que participan en el procedimiento. También se hizo constar que el Servicio dispone de un procedimiento general (buzón) para el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones en el que se detalla el procedimiento de recogida y análisis de los mismos, así como cómo se procede a la toma de decisiones, si bien no se concretaba el flujo de actuaciones, por ejemplo, respecto a la recogida, el tratamiento y el análisis de sugerencias y reclamaciones, ni tampoco el tiempo límite establecido para responder a las mismas. Desde la propia universidad se había instado al Servicio a elaborar una normativa de funcionamiento interno que incluyera objetivos y justificación de la comisión, elegibilidad de las personas que la componen, calendario de reuniones, y marco de actuación.

Respecto al grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y Servicios y agentes externos), se detalla en el segundo Autoinforme tras la renovación de la acreditación que las encuestas que se emplean se revisan al final de cada convocatoria con el fin de detectar incidencias y poder solucionarlas. Se aportan ejemplos concretos de acciones de mejora del procedimiento que se han llevado a cabo a resultas de dichas decisiones. No obstante, no se observa una sistemática en el modo de tratar la información de las encuestas de los candidatos que han realizado las pruebas.

Por otro lado, el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación indicaba que la participación en las actuales encuestas era muy baja y, por tanto, los datos no eran suficientemente representativos. En respuesta a la recomendación formulada en el Informe para la Renovación de la Acreditación, se aportaba en el Autoinforme de 2019 un breve Reglamento relativo a la Comisión de Calidad del Servicio de Idiomas. Sin embargo, aunque se detalla su estructura (composición), no se explica cómo se procede respecto las funciones de

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	9/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



cada uno de sus miembros (presidente, secretario, vocales, suplentes). Tampoco constaba información sobre nombramientos/ceses, certificación de los miembros a los efectos oportunos, ni tampoco cuándo (periodicidad) y cómo (procedimiento) se procede renovar a los miembros del órgano. En el segundo seguimiento se observa que tampoco consta el funcionamiento detallado de la comisión y sigue sin detallarse el procedimiento para la comunicación interna y externa, por ejemplo, quién convoca a la comisión y de qué manera la Comisión de Calidad da difusión de los acuerdos tomados a todo el personal del Servicio. El enlace a la Comisión de planificación, revisión y mejora (<https://www.upo.es/idiomas/comision-de-planificacion-revision-y-mejora/>) solamente incluye las biototas de 5 personas. El Acta que se aporta como evidencia no lleva ningún tipo de numeración (a efectos de registro y archivo), no consta el lugar donde se mantuvo la reunión, ni la hora de finalización de la reunión. El apartado 4 (Ruegos y preguntas) está incompleto.

La encuestación a los candidatos de las pruebas se realiza a través de la página web (<https://www.upo.es/idiomas/encuesta-de-satisfaccion-y-estadistica-certificacion-de-nivel/>). El segundo Autoinforme tras la renovación de la acreditación indica que se ha modificado el método para llevar a cabo las encuestas online, si bien señala que ha habido una disminución considerable en el número de respuestas obtenidas. Asimismo, indican que este hecho es extensivo a toda la Universidad y que han decidido enviar un recordatorio periódico a todos los candidatos. No se alude a la realización de encuestas de satisfacción por parte del resto de grupos de interés, ni se proponen otros procedimientos para lograr mayor participación en las mismas.

Con la información aportada en el segundo Autoinforme tras la renovación de la acreditación, se constata con suficiente concreción que el Servicio dispone de un reglamento con normas de funcionamiento interno de la Comisión para hacer la revisión y mejora continua del procedimiento de certificación de dominio en lenguas extranjeras. En el Autoinforme se indican también las funciones específicas de esta comisión. En la página web no consta esta información. Las actas de la comisión aportadas a modo de ejemplo son insuficientes para constatar que al menos durante dos años la comisión deja constancia expresa de los acuerdos tomados tras la revisión de incidencias, de sugerencias para la mejora a través del buzón de sugerencias habilitado para ello, de la valoración de los resultados obtenidos en cada convocatoria de exámenes o del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés. Tampoco se deja constancia en acta de que analiza, valora y toma decisiones sobre cualquier otro aspecto relacionado con la elaboración, administración, revisión y reclamación del examen, expedición de títulos e idoneidad de los examinadores, y que lo hace de forma diferenciada de otros procedimientos de certificación de niveles de dominio como los anteriormente mencionados. La información relativa a Memoria de Actividades tampoco

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación		FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==	PÁGINA	10/12
 v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==				



aparece en la Web, como ocurre con el resto de la información relativa a los exámenes de certificación de dominio de la Junta de Andalucía, a diferencia de otras pruebas de certificación de nivel de otras entidades nacionales e internacionales que sí se detallan en la web.

A la vista de todo ello, no hay evidencias que reflejen una sistematización de las acciones que lleva a cabo la Comisión responsable del procedimiento de certificación de dominio de lenguas extranjeras de la Junta de Andalucía.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe establecer un procedimiento para lograr mayor participación en la encuesta de satisfacción que cumplimentan todos los grupos de interés implicados en el procedimiento.
2. Se debe incluir en la página web el reglamento o las normas de funcionamiento interno de la Comisión de forma que se constate que esta revisa de forma sistemática el procedimiento de certificación de dominio en lenguas extranjeras.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME FINAL

El Servicio de Idiomas de la UPO desarrolla de forma adecuada las acciones relacionadas con la elaboración, desarrollo y revisión de las pruebas de dominio de lenguas extranjeras y va modificando y mejorando dichas pruebas atendiendo a los resultados del pilotaje. Asimismo, se constata que la Comisión se reúne de forma periódica, aunque no se aportan evidencias de que dichas reuniones estén sistematizadas, ni constan en el Autoinforme evidencias de que se realicen en dichas reuniones propuestas de mejora, ni acciones que permitan mejorar el Servicio en lo relativo a la difusión de las pruebas (para subsanar el descenso de candidatos), o propuestas para llevar a cabo la difusión por parte del Servicio o de la propia universidad y así aportar un reconocimiento a este tipo de pruebas. Tampoco ha implantado acciones de mejora para garantizar la sostenibilidad del procedimiento, ya sea a nivel de centro o ya sea desde la propia universidad. En el momento de realizar esta evaluación, no constan tampoco evidencias en la página web (información detallada sobre este tipo de certificación, información sobre su valor y reconocimiento profesional, información sobre las pruebas, etc.). Solo existen evidencias de exámenes de certificación de otras entidades nacionales e internacionales. El Servicio debería revisar las cláusulas recogidas en el convenio firmado por todas las universidades andaluzas y que hacen referencia a estos criterios de debido cumplimiento.

Como se indicó en el primer informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación, todas las recomendaciones formuladas en esta evaluación están orientadas a que el Servicio sistematice actuaciones que lleva a cabo y guarde registros de las mismas. De esta forma el

Código Seguro de verificación: v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	11/12



v4f36L+BwW0RI0Z2x93GyA==



Servicio dejará constancia de todas las actuaciones a lo largo del tiempo y podrá hacer el seguimiento de las mismas para constatar así su eficacia y eficiencia.

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:

Inglés B1	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Inglés B2	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Inglés C1	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Francés B1	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

EL DIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN
DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO

Fdo.: Sebastián Chávez de Diego

Código Seguro de verificación: v4f36L+Bw0RI0Z2x93GyA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Sebastián Chávez de Diego - Director de Evaluación y Acreditación	FECHA	14/10/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	12/12



v4f36L+Bw0RI0Z2x93GyA==