Informe finalde evaluaciónpara 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 establecenlas "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 lacertificación de dominio de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas.

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: CARACTERISTICAS DEL CONTEXTO DEL MODELO

El examen de dominio de lenguas extranjeras es independiente de la oferta formativa en lenguas extranjeras del Centro. Se indica que, a tal fin, el principal objetivo específico del Servicio de Idiomas con dicho examen es poner a disposición de los estudiantes todos los medios disponibles para que los estudiantes puedan acreditar el dominio de una lengua extranjera. No obstante, no parece existir ningún Plan de Comunicación que permita constatar que se da difusión del procedimiento por distintos medios o canales, tanto a estudiantes y personal académico y administrativo de la propia institución como a otros participantes externos (cualquier otra persona mayor de 16 años interesada en acreditar su nivel de conocimientos de idioma).

Hasta la fecha, el Centro ha ofertado la realización de exámenes de dominio de nivel B1, B2 y C1 en inglés y B1 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 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.

Atendiendo a las cifras de candidatos inscritos, los objetivos del procedimiento de certificación han sido sostenibles hasta la fecha, teniendo en cuenta las características del modelo y los recursos disponibles. No obstante, en la propia Memoria que se aporta para la renovación de la acreditación se cuestiona la sostenibilidad del modelo y se comenta que ha habido una notable disminución de candidatos interesados en estos exámenes en los últimos años. Esta circunstancia se atribuye 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. Respecto al descenso en el número de candidatos, se hace referencia también a otras posibles causas, como el crecimiento del número de estudiantes que ingresan en las universidades con el B1 acreditado, el crecimiento en la oferta de exámenes reconocidos por ACLES y la CRUE o el hecho de que algunos exámenes dentro de la oferta son mucho "más fáciles de superar" y el estudiante recibe su certificado en 72 horas.A la vista de los argumentos expuestos y de la prospectiva descrita, parece cuestionable la sostenibilidad del procedimiento. En las Alegaciones se indica que el centro no va a proceder a realizar el seguimiento del análisis sobre sostenibilidad del modelo solicitado por la Comisión de Renovación de la Acreditación en su Informe provisional, alegando que concurren circunstancias externas que van más allá del procedimiento sobre el que se está evaluando y que marcan un horizonte de incertidumbre sobre la sostenibilidad del mismo. A la vista de ello, se mantiene en este informe final la recomendación de realizar un análisis sobre la sostenibilidad del procedimiento de certificación.

Respecto a la información disponible en la página web sobre el procedimiento de certificación DEVA, se aportainformación de la página web sobre los exámenes paracertificación de niveles. No obstante, se debe buscar un procedimiento para saber si los estudiantes saben llegar a dicha información y conocen el procedimiento DEVA. Aunque el Servicio no dispone de un Plan de Comunicación propio, el Área de Comunicación de la Universidad utiliza distintos mecanismos para hacer llegar la información a los estudiantes a través de distintos canales.

Recomendación:

1. Se recomienda hacer un seguimiento del análisis sobre la sostenibilidad del modelo.
2. Se recomienda hacer un seguimiento de las respuestas a las siguientes preguntas del cuestionario de evaluación del usuario de una certificación de nivel:*Me resultó fácil consultar la información sobre la certificación de nivel / La información sobre la*

certificación de nivel me resultó fácil de entender, de forma que si las respuestas a estas preguntas tienen valores cercanos al tres o inferior, se establezcan grupos de interés para poder detectar qué aspectos del web necesitan ser mejorados.

CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

Los contenidos del examen son una muestra suficientemente representativa de lo establecido en el MCERL. 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. También existen especificaciones incorporadas al modelo (tipo de pruebas) por exigencias del modelo ACLES. Existen criterios de corrección de la prueba, puntuación por prueba/ítem 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,en la medida de lo posible, 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.

Se detallan como objetivos de evaluación los diferentes descriptores del MCERL que hacen referencia a distintas actividades de comprensión lectora que el candidato debe realizar. Sin embargo, especialmente en el nivel B1, no se especifica si las tareas tienen objetivos distintos, es decir, si como mínimo una tarea se centrará en encontrar información, otra tarea 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 microdestrezas, en concreto, los objetivos por tareas. Se hace constar también el compromiso de que se publicará dicha información una vez se tenga el visto bueno de la AAC.En el examen de expresión escrita no se tienen en cuenta la corrección ortográfica y la gramatical en la prueba de comprensión escrita. Se constata que estos aspectos quedan concretados 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 se limita a evaluar con la rúbrica. En la tarea 4 el interlocutor participa para motivar la interacción oral de cada candidato.El Servicio dispone de información detallada sobre el procedimiento que se sigue para la realización de la prueba oral. No obstante, debiera recogerse toda esta información, a modo de registro interno, en

acta de comisión o bien mediante el procedimiento que se estime oportuno, de forma que pueda dejarse trazabilidad de la misma.

Siguiendo el procedimiento estándar de la evaluación, 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. Sería deseable que la tercera revisión se realizara sin información previa en cuanto a las calificaciones obtenidas. Por otro lado, no existe información detallada de este procedimiento en la página web, para que los interesados estén informados y para que el propio procedimiento gane en transparencia en las actuaciones que se llevan a cabo y pueda ser contrastable con otras ofertas de certificación de niveles existentes.La administración de la prueba oral no está suficientemente detallada con el fin de que los candidatos puedan conocer el procedimiento de dicha prueba.

Existe un procedimiento que revisa la fiabilidad interna del examen. Se detallan las tareas del prepilotaje de exámenes.Los ítems pasan por un proceso de juicio de experto para asegurar la calidad de los ítems y tareas; también se lleva a cabo un proceso de pilotaje con estudiantes del nivel evaluado y del inmediatamente inferior y superior.No obstante lo anterior, los informes del proceso de pilotaje no son lo suficientemente descriptivos y explicativos. El informe debiera incluir 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. En las Alegaciones consta el compromiso expreso de que se va a utilizar otros indicadores que proporcionen información para medir la consistencia interna de examen. Si bien se valora positivamente el interés, este informe final mantiene la recomendación para que en el futuro se pueda hacer un seguimiento de la acción de mejora.

El equipo encargado de las pruebas ha recibido formación en el campo del análisis estadístico, en particular, sobre el uso de análisis estadístico para constatar la fiabilidad de estas pruebas. Aunque en las alegaciones se describe que el equipo de elaboradores se reúne para identificar posibles mejoras a realizar en los exámenes a partir de los resultados del pilotaje, no se especifica cómo se llega a la toma de decisiones, es decir, si todos los cambios son consensuados por todo el equipo, o qué pasa en caso de discrepancia. Se constatan algunos de los elementos que se tienen en cuenta para la toma de decisiones como pueden ser el índice de dificultad del ítem, o el lenguaje del ítem.

Desde la Comisión se requiere que se especifique la siguiente información:
Tarea 1: comprensión de la idea general (gist)
Tarea 2: comprensión de información / ideas relevantes (main ideas)
Tarea 3: localicar/identifiar detalles o información específica (scanningforspecificinformation).

En las tareas de la muestra de examen de B1 de inglés publicada en el web se evalúan las siguientes microdestrezas por tarea:
Comprensión lectora:
Tarea 1: ideas principales / información relevante
Tarea 2: ideas principales / información relevante
Tarea 3: se mezclan conocimientos gramaticales con información específica e ideas principales (no idea general).
Comprensión auditiva:
Tarea 1. Identificar información específica/detalles y también alguna idea
Tarea 2: identificar información específica/detalles
Tarea 3: identificar información específica/detalles

Por este motivo, se recomienda revisar las tareas y las destrezas evaluadas para asegurarse que se evalúan las tres microdestrezas en el nivel B1, ya que en los niveles B2 y C1 es más fácil centrarse en la inferencia y la comprensión de ideas principales/información relevante, ya que elaborar ejercicios de una dificultad adecuada evaluando información específica y comprensión de la idea general es muy difícil y generalmente no resultan adecuados.

Recomendación:

1. Se recomienda utilizar otros índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen.
2. Se recomienda guardar un registro del procedimiento que se sigue para la realización de la prueba oral.
3. Se recomiendaconcretar el procedimiento que se utiliza para acordar los cambios que se han de introducir en la prueba a la vista de los datos recogidos en el pilotaje e incluir información sobre la discriminación de los ítems.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe revisar las tareas de los distintos y las destrezas evaluadas para asegurarse que se evalúan las tres microdestrezas en el nivel B1.

CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES

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. Los candidatos a las pruebas pueden

realizar la matrícula en persona en el propio Servicio de Idiomas o a través de la página web del Servicio de Idiomas, dentro del plazo publicado en las respectivas convocatorias. Se 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). Los candidatos con necesidades especiales deben comunicarlo al Servicio de Idiomas en el momento de realizar la matrícula o informarse sobre la realización de la matrícula y acogerse al procedimiento para estos casos. Constan casos que ya han sido atendidos hasta la fecha.

En la página web del servicio la información que proporciona la Universidad es pública y está 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). Existe también un enlace donde se informa de los motivos por los que se graban la prueba de expresión oral y de interacción oral. Se aportan detalles sobre el impreso que el candidato debe firmar para autorizar al Servicio de Idiomas la grabación de estas dos pruebas. Consta también parte de esta información en las especificaciones de las pruebas.

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 la 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

El Servicio expide los certificados según el procedimiento establecido por la universidad. Sólo se expiden certificados en caso de que el nivel haya sido alcanzado. Los certificados hacen constar la universidad, la fecha de certificación, la lengua y el nivel MCERL 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. A distintos efectos, el certificado debiera incluir también los descriptores generales MCERL en el reverso del certificado, así como una referencia explícita a la acreditación del procedimiento de

certificación otorgada por la DEVA (AAC). En las Alegaciones se indica que se tiene previsto incorporar el logotipo DEVA en el certificado tan pronto como se remita por parte de las instancias oportunas.

En la web del Servicio de Idiomas se explica el procedimiento que deben seguir los estudiantes para solicitar el reconocimiento de otros certificados de dominio de lenguas extranjeras. En dicho procedimiento se establecen plazos para las distintas actuaciones. No obstante, no se indica explícitamente si se toma como referencia la Tabla de Convalidaciones de CRUE, así como los estándares de ACLES.

Recomendación

1. Se recomienda hacer más accesible la información sobre el procedimiento, publicando en la web los enlaces de las tablas de los certificados reconocido de dominio de lenguas extranjeras.

CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES

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. Se aportan evidencias (por ejemplo, la bionota de cada examinador) que permiten constatar que la formación del personal implicado en el examen de dominio se ajusta a los requisitos básicos recogidos en el modelo. No obstante, sigue sin decidirse un plan de formación continuaque 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. Tampoco se contemplan actividades de orientación o asesoramiento de expertos en la materia, por ejemplo, en pilotaje de pruebas, diseño de parrillas de evaluación, estudios de fiabilidad interna de las pruebas, etc.). En la página web no se incluye información sobre la formación permanente de estos colectivos.

En las Alegaciones se aporta información respecto a formación continua específica tanto para elaboradores como para examinadores. Se hace constar que la prioridad formativa para el equipo de colaboradores en este procedimiento es la de adquirir conocimientos avanzados sobre procesos estadísticos. Hacen constar, no obstante, la dificultad de compatibilizar el horario y las responsabilidades laborales con la formación.

Recomendación:

1. Se recomienda valorar posibles acciones que permitan compatibilizar la formación continua específica para cada grupo de interés (elaboradores y examinadores) de forma que esta se pueda compatibilizar con sus responsabilidades laborales.

CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

Existe un órgano responsable de planificar y revisar el procedimiento de examen de dominio de una lengua extranjera. Sin embargo, no se detalla con suficiente concreción el reglamento o las normas de funcionamiento interno por el que debe regirse este órgano responsable, por lo que no se puede evaluar su efectividad y cómo se tienen en cuenta los resultados del grado de satisfacción de los distintos agentes en la toma de decisiones de esta comisión. Aunque no se describe el procedimiento que se sigue para la revisión y mejora, sí constan actas en las que se especifica cómo se realiza la valoración de los resultados así como, en algunos casos, la toma de decisiones.

Respecto al procedimiento para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones recibidas, se definen los instrumentos de recogida establecidos y la frecuencia (temporalidad) con la que se utilizan. Sin embargo, en la Memoria no se describe el procedimiento para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones recibidas. No se describe el flujo de actuaciones, por ejemplo, respecto a la recogida, el tratamiento y el análisis de sugerencias y reclamaciones, tampoco el tiempo límite establecido para responder a las mismas.Desde la propia universidad se ha instado al Servicio a elaborar una normativa de funcionamiento interno que incluya objetivos y justificación de la comisión, elegibilidad de las personas que la componen, calendario de reuniones, y marco de actuación.

Se dispone de un procedimiento general (buzón) para el tratamiento de quejas, sugerencias y reclamaciones. En él se detalla el procedimiento de recogida y análisis de los mismos, así como cómo se procede a la toma de decisiones.

Respecto al análisis del grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios y agentes externos), no se aportan datos suficientes que permitan constatar que toda esta información se recoja y evalúe. El procedimiento de encuestas de satisfacción de los estudiantes (Anexo V) es de carácter general y se tratan encuestas de satisfacción de la docencia. En la página 5 del anexo V presentado como Alegación a una modificación, constan ítems que corresponden a la formación en lenguas extranjeras que imparte el centro, pero no son relevantes para la mejora

del procedimiento de certificación, dado que este procedimiento es independientea la formación que da el centro. Sería deseable que el servicio valorase la conveniencia de desagregar las encuestas generales (enseñanzas impartidas, acreditaciones de idiomas, personal docente del PAS, áreas administrativas de la UPO vinculadas, estudiantes del Servicio) de las encuestas propias de este procedimiento (candidatos de las pruebas de acreditación del Servicio de Idiomas, y demás agentes implicados).

Observando los resultados de algunos ítems de encuestas con puntuación 3 o inferior a dicha puntuación, procede revisar algunos aspectos (adecuación de plazos de entrega de resultados, fechas de revisión, puntualidad en el inicio de la prueba, garantizar la calidad acústica, y la comodidad del aula, la pertinencia /el importe de las tasas, la comprensión de la información sobre Revisión y reclamación de calificaciones).

Se detalla que las encuestas se revisan al final de cada convocatoria con el fin de detectar incidencias y poder solucionarlas. Se aportan ejemplos concretos de acciones de mejora a resultas de dichas decisiones.

Recomendación:

1. Se deben revisar las encuestas de satisfacción actuales para recabar evidencias más detalladas del grado de satisfacción de los candidatos presentados a las pruebas en cuanto a los distintos aspectos relacionados con el procedimiento de acreditación y el examen realizado.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debe detallar con suficiente concreción el reglamento o las normas de funcionamiento interno de la Comisión.

4. CONCLUSIONES DEL INFORMEFINAL

En el proceso de renovación de la acreditación se constata que desde el Servicio se ha estado haciendo un importante esfuerzo y un destacable trabajo en aras de la implementación del procedimiento de certificación. El servicio dispone de mecanismos para la mejora continua de las distintas actuaciones que conlleva este procedimiento. 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 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 x	No ☐
Inglés B2	Si x	No ☐
Inglés C1	Si x	No ☐
Francés B1	Si x	No ☐

Córdoba, a 6 de julio de 2018

La Comisión de Evaluación y Acreditación