Agencia Andaluza del Conocimiento
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAI

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, CONOCIMIENTO, EMPRESAS Y UNIVERSIDAD
Agencia Andaluza del Conocimiento
SALIDA
01 JUL 2019
3 1400/3122 Córdoba

Universidad de Pablo de Olavide
A/A Verónica Pacheco Costa
SERVICIO DE IDIOMAS
Edificio 18 (Celestino Mutis), 1ª planta
Universidad Pablo de Olavide
Carretera de Utrera, Km, 1 – 41013 Sevilla

Estimado Sr.:

Adjunto se envía el informe de seguimiento tras la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el dominio de lenguas extranjeras del Servicio de Idiomas de la Universidad Pablo de Olavide.

Córdoba, 1 de julio de 2019

Jefa de Servicio Apoyo Comisión Técnica

Fdo.: María Pérez García

Expte.101/2013

Informe provisionalde Primer 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 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 quepuedan acreditar el dominio de una lengua extranjera.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 el primer Autoinforme tras la Renovación de la Acreditación que se aporta para la renovación de la acreditación se sigue cuestionando la sostenibilidad del modelo, tras constatarse la 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, como también se señalaba en ocasiones anteriores.

El Autoinforme no aporta ningún análisis sobre la sostenibilidad del modelo ni se hace referencia a que se haya hecho algún tipo de seguimiento a otros datos, como la evolución del nº de candidatos a estas pruebas en los últimos años; 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.

La información disponible en la página web sobre el procedimiento de certificación DEVA y sobre los exámenes para lacertificación de niveles de dominio es adecuada. En el Autoinforme se indica que se han realizado algunos cambios y mejoras puntuales en la página web para el acceso general de la prueba a resultas de una encuesta online administrada a los candidatos. No obstante, debiera darse continuidad al seguimiento de las respuestas a esta encuesta, ya que el porcentaje de participación no es representativo. Es deseable que la toma de decisiones sobre cualquier acción de mejora emane de un porcentaje alto de participación de los candidatos en esta encuesta.

Recomendación:

1. Se recomienda establecer un procedimiento para recabar datos y, con ellos, poder realizar elseguimiento dela sostenibilidad del modelo.

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. Las microdestrezasde la comprensión lectora y comprensión auditiva incluyen una tareade

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/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 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.

Los objetivos de evaluación están alineados con los diferentes descriptores del MCERL y se aplican a distintas actividades de comprensión lectora que el candidato debe realizar. En el caso del nivel B1 debieraespecificarse si las tareas tienen objetivos distintos, es decir, si como mínimo una tarea se centraen 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 microdestrezas, 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 interlocutorevalúa con la rúbrica. En la tarea 4 el interlocutor participa para motivar la interacción oral de cada candidato.

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.

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, 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.

El equipo encargado de las pruebas ha recibido formación en el campo del análisis estadístico para constatar la fiabilidad de las pruebas de evaluación. 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.

El Autoinforme aporta datos estadísticos, pero no incluye, atendiendo a la población muestra, de las tareas y a los ítems analizados, una explicación de los valores encontrados y esperados. No se hace referencia a las conclusiones extraídas de estos análisis y no se justifican por tanto los acuerdos tomados o las acciones de mejora de la consistencia interna del examen. Con los datos aportados correspondientes a convocatorias del pasado año, se observa que los procedimientos estadísticos utilizados y los resultados obtenidos del alfa son superiores a 0,7 o 0,8 y son, en principio, suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Pueden considerarse estudios estadísticos de los ítems y de la escala y de los ítems en relación con el valor total.

No obstante, se observa que no se sigue un procedimiento sistemático para quién, cuándo y cómo se acuerdan a los cambios que se han de introducir en la prueba a resultas del pilotaje. En el Autoinforme se incluye "una muestra de los ítems que se han descartado por sus valores inaceptables", pero no existe ningún registro o documentación de deje constancia de quién, cómo y por qué se lleva a cabo dicha actuación, por ejemplo, a efectos de trazabilidad de las subsanaciones post-pilotaje y a efectos de seguimiento y mejora.

Recomendación de especial seguimiento:

1. Se debeconcretar 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. Este procedimiento debe incluir también la temporalidad de la acción y las personas responsables.

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 su página web, 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 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.Accediendo a la web del Servicio se constata que existe un enlace donde se detallan las tablas de certificados aceptados por las Universidades Andaluzas
https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/idiomas/documentos/pdf/TABLAS_DE_CERTIFICADOS_ACEPTADOS_POR_UNIVERSIDADES_ANDALUZAS_12_junio_2018.pdf
Aunque no se indica explícitamente si esta tabla tiene como documento de referencia la Tabla de Convalidaciones de CRUE y los estándares de ACLES, en su defecto, se entiende que es una tabla consensuada y actualizada por la Comisión de Seguimiento del Convenio con fecha 12 de junio de 2018.

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.

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.
En el Autoinforme de 2019 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. Se indica en el Autoinforme que se está buscando cursos y formación adicional de estadística, pero no se aporta ningún detalle en concreto al respecto. Tampoco se hace referencia a la viabilidad de compatibilizar la formación continua con las responsabilidades laborales de los interesados, por lo que se considera que esta Recomendación no ha sido resuelta.

Recomendación:

1. Se recomiendahacer 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.

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.

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. No se describe 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 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.

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 Autoinforme 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 estas encuestas.

Por otro lado, la participación en las actuales encuestas es muy baja y, por tanto, los datos no son suficientemente representativos, por lo que se debe ser cauteloso a la hora de tomar decisiones derivadas de los resultados de estas encuestas.

En respuesta a la recomendación formulada en el Informe para la Renovación de la Acreditación, se aporta 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 cada uno de sus miembros (presidente, secretario, vocales, suplentes). Tampoco consta 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. No consta en el Reglamento cuál es el funcionamiento, quién preside y quién actúa como secretario y levanta acta de los acuerdos de la comisión, o quién es el responsable del registro y archivo de los acuerdos tomados por la comisión. Tampoco se detalla 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 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.

Recomendación:

1. Se debe establecer un procedimiento para lograr mayor participación en la encuesta de satisfacción que cumplimentan los distintos grupos de interés implicados en el procedimiento.

Recomendación de especial seguimiento:

2. Se debe detallar con suficiente concreción el reglamento o las normas de funcionamiento interno de la Comisión de forma que se sistematice el procedimiento que sigue la comisión responsable del procedimiento de certificación de dominio en lenguas extranjeras.

4. CONCLUSIONES DEL INFORMEFINAL

La implantación del procedimiento se está llevando a cabo según las directrices del MCERL. No obstante, deben atenderse diversas recomendaciones (y la recomendación de especial seguimiento) formuladas ya que estas pueden ayudar a la mejora y facilitar la sistematización de las acciones que el Servicio lleva a cabo para la mejora del procedimiento. 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 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 (MCERL) de:

Inglés B1	Si x	No ☐
Inglés B2	Si x	No ☐
Inglés C1	Si x	No ☐
Francés B1	Si x	No ☐

Córdoba, a 1 de Julio de 2019

La Comisión de Evaluación y Acreditación