



Primer 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 Andaluza del Conocimiento, formada por expertos nacionales en la materia, que actúan en régimen de independencia y autonomía.

De acuerdo con el procedimiento establecido en la resolución de 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se establecen las "Directrices para la acreditación del Procedimiento de certificación de niveles de competencia en lenguas extranjeras en las universidades andaluzas", la Comisión de Evaluación y Acreditación emite el siguiente Informe provisional de evaluación.

1. ÁMBITO NORMATIVO

Las universidades andaluzas, a través de sus servicios de idiomas, certificarán el conocimiento de lenguas extranjeras mediante la realización de un examen que acredite el dominio de la lengua evaluada según las directrices del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

La Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Andaluza de Ciencia y Conocimiento 16/2007 de 3 de diciembre, tiene atribuidas las competencias de evaluación y acreditación de las actividades universitarias. La Comisión de Evaluación y Acreditación de Lenguas Extranjeras designada por la Agencia Andaluza del Conocimiento es la competente para evaluar y acreditar los procedimientos implantados por los servicios de idiomas de cada universidad.

La tramitación de este procedimiento de evaluación y acreditación se ha realizado conforme a lo dispuesto en la Resolución de 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se establece el procedimiento de acreditación de la certificación de dominio de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas.

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	1/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



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 Estudios Avanzados en Lenguas Modernas (CEALM).

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

- Inglés B1
- Inglés B2
- Francés B1
- Francés B2

3. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

En este informe la Comisión realiza las siguientes valoraciones:

- **Recomendaciones:** aspectos que deben ser mejorados, pero que no determinan el sentido positivo o negativo del informe.
- **Recomendaciones de especial seguimiento:** aspectos que necesariamente deben ser revisados en procesos de seguimiento

CRITERIO 1: CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO DEL MODELO

Tras la renovación de la acreditación, la Universidad de Jaén ha resultado las recomendaciones de forma positiva ya que en el Autoinforme el centro hace constar que, para constatar la sostenibilidad del modelo, ha propuesto como acción de mejora la sistematización de la elaboración de un balance económico anual en el que se desglosan los gastos e ingresos derivados de los exámenes de certificación del CEALM. De este balance se extraen datos que pueden ser analizados también, como la diferencia de matrícula en las diferentes convocatorias, para llevar a cabo una posible previsión del coste en convocatorias futuras. Asimismo, se indica en el Autoinforme que la Universidad cuenta además con el apoyo del coordinador de idiomas extranjeros del CEALM y con Gerencia y un PAS de la Universidad de Jaén, lo cual les permite ahorrar costes. No obstante, en la tabla que se aporta correspondiente a los años 2018-2019 se observa que existe un superávit económico, observándose únicamente que en el caso de los exámenes de B1 y B2 de francés correspondiente al año 2018, que arrojan un resultado negativo. No es el caso para el año

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	2/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



2019. Sería recomendable que el centro contemplara acciones de seguimiento y análisis de estos exámenes para confirmar su sostenibilidad en las próximas convocatorias. Tampoco constan en el Autoinforme otro tipo de acciones (por ejemplo, la promoción de esta lengua como opción para fomentar el multilingüismo, de su valor en el mercado laboral, etc.).

En el informe de renovación de la acreditación se recomendaba mejorarla información de la página web sobre el procedimiento de certificación acreditado por la DEVA, de forma que dicha información quedara diferenciada claramente del procedimiento de certificación de ACLES. En el momento de realizar la evaluación conjunta, se ha podido comprobar que la información está diferenciada claramente y que se accede a toda esta información de manera fácil e intuitiva.

Respecto a la recomendación de establecer un plan de comunicación para el procedimiento de certificación, en el Autoinforme consta que se ha atendido esta recomendación, indicándose que el plan está dirigido a cubrir las necesidades de información de los distintos grupos de interés vinculados al procedimiento de certificación de dominio de lenguas extranjeras. Las fichas de acciones son muy detalladas y en ellas se especifica que dicha comunicación se hace en tiempo y forma y con una periodicidad establecida. También se especifica quién es el responsable del control y seguimiento de las distintas acciones y el órgano de gestión que realiza de forma centralizada este seguimiento, para su análisis y posterior toma de necesidades (Comisión de Planificación, Revisión y Mejora). No obstante, no constan evidencias que permitan constatar que se han establecido al menos algunos indicadores para su control y seguimiento. Los resultados que se indican en cada tabla no hacen referencia a indicadores en sí, sino a evidencias de las acciones (Resultados Informe anual de resultados publicado en web, Informe anual de resultados difundido a través de correo electrónico).

Finalmente, el centro ha atendido la recomendación de aportar un balance económico donde se desglosaran los gastos de formación, de pilotaje, análisis, etc., además de los ingresos de matrícula. Esta era una recomendación de especial seguimiento en el último informe de esta Comisión. En el Autoinforme el centro aporta la misma tabla sobre sostenibilidad del modelo incluida en la recomendación 1.1, donde se detalla el balance económico de las dos últimas convocatorias (2018 y 2019). La información incluida es la siguiente: el coste de diseño y corrección; el coste de revisión de exámenes; los ingresos generados por las matrículas de exámenes; y la diferencia obtenida en cada convocatoria. En esta última columna se relaciona el déficit o superávit de cada tipo de examen (lengua y nivel). Por otro lado, respecto a varios aspectos sobre los que se solicitaba detallar en el balance económico, el Autoinforme detalla las razones por las que no se han especificado. Se explica, por ejemplo, que no se indican gastos de pilotaje porque el centro realiza el pilotaje con otros centros con quienes se han establecido acuerdos (el Centro de Lenguas de la Universidad de Almería y el Instituto de

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	3/12



w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==



Idiomas de la Universidad de Sevilla). Se indica también que el gasto se limita al envío postal de documentación (exámenes y hojas de respuesta) vía correo UJA. Finalmente, respecto a las infraestructuras que se utilizan para la realización de las pruebas, el centro indica en el Autoinforme que se realizan en las instalaciones del CEALM en la Universidad de Jaén (UJA), por lo que no conlleva gastos adicionales.

Sin menoscabo de lo anterior, sería recomendable realizar un análisis de costes analíticos que tuviera en cuenta la dedicación del personal en formación, tanto en análisis de datos y organización de pilotajes, como de reuniones de calidad y de los sellos de calidad. Ello permitiría disponer de información más detallada y, así, obtener más información sobre la sostenibilidad a largo plazo. Este análisis también permitiría a la universidad conocer su aportación económica al proyecto de acreditación.

Recomendación:

1. Se recomienda que el centro implante acciones de seguimiento y análisis de los exámenes de francés B1 y B2 para confirmar su sostenibilidad en las próximas convocatorias, así como de otro tipo de acciones (promoción de esta lengua como opción para fomentar el multilingüismo, de su valor en el mercado laboral, etc.).
2. Se recomienda establecer indicadores para el control y el seguimiento de Plan de Comunicación.
3. Se recomienda realizar un análisis de costes analíticos que tenga en cuenta en cuenta la dedicación del personal en formación, tanto en análisis de datos y organización de pilotajes, como de reuniones de calidad y de los sellos de calidad.

CRITERIO 2: CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

En el informe de renovación de la acreditación se recomendaba ajustar la temática de los exámenes para que fuera más representativa de los descriptores del MCERL. En el Autoinforme se indica que el centro ha llevado a cabo un análisis de la temática de los exámenes realizados y los descriptores del Marco y que se ha tenido en cuenta el Companion Volume with New Descriptors. Este documento contempla también descriptores para evaluar la competencia en mediación lingüística y la competencia plurilingüe y pluricultural. No obstante, no se aportan nuevos exámenes u otro tipo de evidencia que permitan constatar que se ha efectuado dicha revisión, y por la resolución total de la recomendación hecha en el informe final de renovación por la Comisión de Acreditación, por lo que la Comisión considera que la recomendación se ha resuelto solo parcialmente.

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	4/12



w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==



Tras la recomendación hecha por la Comisión de Acreditación de la DEVA para la concreción sobre el procedimiento que se utiliza para realizar las grabaciones semiguionizadas o sin guionizar, se constata que el centro ha atendido dicha recomendación. En concreto, el Autoinforme aporta una descripción detallada de los procedimientos que el centro emplea para realizar las grabaciones tanto semiguionizadas como sin guionizar. Se indica que se realizan en un estudio de grabación en las instalaciones de la Universidad de Jaén y que se dan las instrucciones oportunas (y específicas para cada tipo de grabación) para su realización. Se indica que los locutores que realizan las grabaciones semiguionizadas y guionizadas son hablantes nativos. Sería recomendable que el centro indicara si una vez realizadas desde el centro se hace una comprobación de la calidad de estas grabaciones y cómo procede el centro para decidir cuáles son adecuadas a los niveles de los exámenes correspondientes y qué calendario o con qué periodicidad se realizan estas grabaciones para que estén listas en las distintas convocatorias.

En respuesta a la recomendación formulada por la Comisión, el CEALM ha incluido nuevos índices estadísticos más robustos para medir la consistencia interna del examen, tales como el *infit* y *outfit mean-squares*, el *person reliability index* y el *item reliability index*, como se puede constatar en el Informe Descriptivo de Examen que se aporta. De esta forma se obtiene información más detallada para medir la consistencia interna del examen y analizar otros aspectos como contenido, constructo y estructura, generalización, estratificación e interpretación significativa de las puntuaciones. Sería recomendable que se aportaran informes descriptivos de análisis de otros idiomas para poder comparar procedimientos. También, que se incluyeran más descriptivos de la muestra poblacional, indicando, por ejemplo, el número de candidatos por nivel y más información sobre el comportamiento de los distractores o sobre el comportamiento de los dos ejercicios, a la vez, es decir, la estructura interna.

Se ha resuelto parcialmente la recomendación de especial seguimiento de incluir información sobre la discriminación de los ítems para medir la consistencia interna del examen. Por ejemplo, sería conveniente que se justificaran la discriminación de los ítems inferior a 0.3 o 0.25, así como añadir anexos a los informes con todos los datos de todos los ítems.

En el Autoinforme se indica que para dar respuesta a lo indicado en "Informe final de evaluación para la renovación de la acreditación del procedimiento que certifica el nivel de dominio en lenguas extranjeras. CEALM de la Universidad de Jaén", se aprobó en una reunión de la Comisión de Seguimiento en junio de 2019 que, a partir de la convocatoria de inglés B2 de noviembre de 2019, se generaría un informe descriptivo de todos los exámenes que el CEALM realiza. Como evidencia de la puesta en marcha de esta acción de mejora, en el Autoinforme se indica que el Informe descriptivo del examen de la convocatoria de inglés B2

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	5/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



de noviembre de 2019 será el modelo a seguir para la realización de informes de todos los niveles y de todas las lenguas. Para dar utilidad a estos informes, esta Comisión considera que debiera indicarse quién(es) se encargará(n) del análisis de los resultados de este informe y de la posterior toma de decisiones que puedan derivarse de dichos resultados.

Según la información aportada en el Autoinforme, el centro ha resuelto parcialmente la recomendación de especial seguimiento de guardar un registro del listado de nombres de elaboradores y de correctores, de forma que se pueda comprobar que una misma persona no ejerce ambas funciones. Sí se pueden consultar las decisiones tomadas como resultado del análisis estadístico realizado en el Informe Descriptivo de Examen de inglés B2. Esta Comisión recomienda elaborar una lista de elaboradores y correctores, aunque no exista incompatibilidad, para disponer de ella en caso de alguna posible incidencia o necesidad de aclaración.

Respecto a las decisiones tomadas sobre el análisis del pilotaje, el centro indica en el Autoinforme que se llevan a cabo utilizando los informes realizados para cada uno de los exámenes, a partir de la convocatoria de noviembre de 2019. En el enlace que se proporciona se recogen análisis estadísticos detallados, así como la valoración de los mismos. Existen evidencias de que se han realizado modificaciones en las pruebas a raíz de los análisis realizados y se aportan las conclusiones alcanzadas.

Recomendaciones:

1. Se recomienda aportar exámenes que permitan constatar que el centro ha ajustado la temática de los mismos para que sea más representativa de los descriptores del MCERL.
2. Se recomienda que el centro indique si hace una comprobación de la calidad de las grabaciones, cómo procede el centro para decidir cuáles son adecuadas a los niveles de los exámenes correspondientes y qué calendario o con qué periodicidad se realizan estas grabaciones para que estén listas en las distintas convocatorias.
3. Se recomienda que se aporten informes descriptivos de análisis de otros idiomas, informes más descriptivos de la muestra poblacional, así como informes sobre el comportamiento de los distractores o sobre el comportamiento de los dos ejercicios, a la vez, es decir, la estructura interna.
4. Se recomienda que se justifique la discriminación de los ítems inferior a 0.3 o 0.25 y añadir anexos a los informes con todos los datos de todos los ítems.
5. Se recomienda elaborar una lista de elaboradores y correctores, aunque no exista incompatibilidad, para disponer de ella en caso de alguna posible incidencia o necesidad de aclaración.

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	6/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



CRITERIO 3: ADMINISTRACIÓN DE LOS EXÁMENES

Con la información aportada en el Autoinforme y las evidencias, la Comisión considera que se ha incorporado información sobre el proceso de matriculación de los exámenes en la página web del centro. A pesar de que el enlace incluido en el Autoinforme de seguimiento da error, en la web del CEALM se puede consultar con facilidad la información relativa al proceso de matriculación, plazos, etc. La información es detallada y visualmente aclaratoria, como se indica en el Autoinforme. Las personas interesadas en estos exámenes disponen también de una dirección electrónica y un teléfono de contacto. Sería recomendable que esta guía fuera de fácil acceso, ya que actualmente no está disponible en el apartado de convocatorias de examen. Por otra parte, en la guía se hace referencia a los estudiantes, pero no se consideran otros grupos interesados en los exámenes de certificación de niveles.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que esta guía sea de fácil acceso y que esté disponible en el apartado de convocatorias de examen.
2. Se recomienda revisar la redacción de la guía para que no solamente haga referencia a los estudiantes, sino también a otros grupos interesados en los exámenes de certificación de niveles.

CRITERIO 4: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE EXAMEN

Respecto a este criterio, la Comisión recomendó al centro realizar un análisis de la variación existente en el número de reclamantes en las distintas convocatorias que han tenido lugar hasta la fecha, con el fin de valorar el grado de satisfacción de los candidatos con este procedimiento para la revisión de exámenes y, si fuera el caso, establecer acciones de mejora. En el Autoinforme el centro indica que no se han recibido reclamaciones y que, por tanto, hasta la fecha, no procede atender la recomendación. Indica también que, si las hubiera, se realizaría el análisis del grado de satisfacción con el procedimiento para la revisión de exámenes. Esta Comisión entiende que debiera tenerse previsto un procedimiento para cuando fuera el caso.

Se ha atendido la recomendación de especial seguimiento de aportar un histórico del listado de examinadores que realizan la primera corrección y la revisión del examen en cada convocatoria, con el fin de comprobar que el procedimiento garantiza que la revisión del examen se efectúa por examinadores distintos a los que realizaron la primera corrección. En el Autoinforme el centro aporta documentación a través de un enlace como evidencia de que garantiza que la revisión del examen se efectúa por examinadores distintos a los que

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==	PÁGINA 7/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



realizaron la primera corrección. El documento “Histórico de examinadores” permite comprobar que los examinadores que realizan la primera corrección no son los mismos que los que realizan la revisión. Se constata por tanto que se garantiza que la revisión del examen se efectúa por examinadores distintos. Si no hubiera impedimentos legales, este histórico podría incorporarse también en la página web de forma que fuera información pública y que dejara constancia del cumplimiento de este criterio.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que se analicen el número de revisiones (no reclamaciones) hechas a lo largo de estos años para valorar si ha habido variación o si los candidatos son conocedores de esta opción y, si procediera, establecer acciones de mejora.
2. Se recomienda que el histórico de examinadores se publicara en la página web de forma que fuera información pública (por ejemplo, utilizando números de identificación que permitan salvaguardar el anonimato de identidades).

CRITERIO 5: CERTIFICADOS

Tras la renovación de la acreditación, se constató que existen evidencias respecto a la emisión de certificados de niveles de dominio de lenguas extranjeras, por lo que el centro cumple satisfactoriamente con todos los requisitos exigidos para este criterio. Por lo tanto, no procede establecer ninguna recomendación o recomendación de especial seguimiento con respecto a este criterio.

CRITERIO 6: IDONEIDAD DE LOS EXAMINADORES

Tras la renovación de la acreditación se solicitó al centro aportar información específica sobre la idoneidad de cada uno de los examinadores y correctores de las pruebas de dominio. Se indicó que dicho perfil debiera incorporarse también en la página web donde está recogida la información sobre el procedimiento de certificación de niveles de dominio de lenguas extranjeras. Esta recomendación ha sido resuelta parcialmente. En su Autoinforme, el CEALM remite a la página donde se detalla el perfil de los examinadores (https://cealm.ujae.es/sites/centro_cealm/files/uploads/Idoneidad%20de%20los%20Examinadores_CEALM%20UJA.pdf). Sin embargo, esta Comisión de Acreditación considera que para valorar la idoneidad de los examinadores que han participado en procesos de corrección y revisión, se haga llegar a la Comisión de Acreditación un listado (salvaguardando de la manera

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	8/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==



que se estime oportuna la identidad de los evaluadores) que permita relacionar los perfiles publicados con las personas que llevan a cabo las revisiones finales.

Con la información aportada, esta Comisión considera que solo se ha atendido parcialmente la recomendación de diseñar un Plan de formación permanente (a corto y a largo plazo) previsto para el equipo responsable de la elaboración y de la corrección de las pruebas de dominio. El plan que se aporta cubre todas las acciones y actividades que se llevan a cabo para la realización del procedimiento. No obstante, si bien aparecen detalladas las distintas formaciones, así como el nombre de los ponentes, el lugar y la descripción de la formación, no queda especificado si todos los responsables de elaboración y corrección de pruebas han asistido a dicha formación. Debiera hacerse disponible en la web del centro, ya que deja constancia del interés del centro por la formación continua de los responsables del procedimiento, especialmente las personas directamente encargadas del diseño, realización, calificación y revisión de la calificación de los exámenes de dominio.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que se detalle el documento por convocatorias y desglosando los que elaboran las pruebas y los que las corrigen, así como evidencias adicionales sobre la idoneidad de los examinadores que han participado en procesos de corrección y revisión.
2. Se recomienda hacerse disponible en la web del centro el plan de formación continua de los responsables del procedimiento, especialmente dirigido a las personas directamente encargadas del diseño, realización, calificación y revisión de la calificación de los exámenes de dominio.

CRITERIO 7: REVISIÓN, MEJORA Y RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

Tras la renovación de la acreditación se recomendó aportar información sobre el procedimiento para recoger y analizar las entrevistas y los grupos focales. El centro indica que el análisis sobre el grado de satisfacción de todos los colectivos implicados se realiza a través de las reuniones de coordinación. El Autoinforme detalla la manera en la que se ha procedido al respecto con el personal académico, indicándose también las cuestiones que se han tratado y la periodicidad de dichas reuniones. Se indica también que en reuniones posteriores de la Coordinación y la Dirección del Centro donde se estudian las sugerencias y comentarios, procediendo a implementar los cambios que se consideran necesarios. De la misma manera, se realizan reuniones con el personal de administración y servicios. Asimismo, se señala también que tan solo se cuenta con un PAS y que el CEALM entiende que una encuesta no es la forma

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	9/12



w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==



mejor indicada para obtener esta información. También se indica que el centro está trabajando con el Servicio de Planificación y Evaluación de la UJA para que el Centro participe en una experiencia piloto y pionera por la que se van a implementar entrevistas y grupos focales para obtener información sobre el grado de satisfacción del personal docente y el personal de administración y servicios en el CEALM. Esta experiencia consiste en la realización de entrevistas y grupos focales para obtener información sobre el grado de satisfacción del personal docente y el personal de administración y servicios en el CEALM. Se indica en el Autoinforme que está trabajando en este aspecto en la actualidad, y que se esperan los primeros resultados en otoño de 2020. No obstante lo expuesto anteriormente, la Comisión considera que esta recomendación se ha resuelto solo parcialmente, ya que no queda detallado el procedimiento que se va a desarrollar para recoger y analizar dicha información. Tan solo se indica que se tiene previsto implementarla en 2020.

El enlace al organigrama que proporciona el Autoinforme no funciona en el momento de realizar esta evaluación.

Respecto a la recomendación de especial seguimiento de aportar indicadores de satisfacción de todos los procesos que conlleva el procedimiento (inscripción, realización de pruebas, revisión y certificación), así como información sobre cómo se utilizan para la toma de decisiones, la Comisión considera que la recomendación ha sido resuelta. En el Autoinforme se aporta información sobre el grado de satisfacción sobre el calendario de exámenes, el procedimiento de matrícula, la estructura del examen, el acceso a la convocatoria y el precio del examen. Todos los aspectos prueban tener un grado de satisfacción alto por parte de los usuarios. También se aportan resultados sobre la satisfacción del canal de comunicación, la información sobre la inscripción en la web, los componentes del examen, el procedimiento de revisión y el procedimiento de acreditación externa. En general, casi todos los aspectos tienen valores satisfactorios. Consta también una relación detallada de cómo estos resultados en las encuestas, han dado lugar a la toma de decisiones de distinta índole.

Los índices de satisfacción más bajos se obtienen en la valoración del procedimiento de revisión de las pruebas, por ello el CEALM ha decidido ofrecer la información en la página web de una forma más accesible para el alumnado, ya que en la actualidad se encuentra en un documento de 5 páginas, así como velar para que se cumplan los plazos establecidos para la comunicación de la resolución del Tribunal de Revisión. No obstante lo anterior, se recomienda hacer un seguimiento del procedimiento de revisión, que es el que obtiene puntuaciones más justas, especialmente teniendo en cuenta que no ha habido revisiones, y pudiera ser que la falta de satisfacción fuera el motivo. Se recomienda diferenciar entre los procedimientos de revisión y de reclamación.

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	10/12



w9EHqPV+Smtw.rJQzn+gxNg==



Recomendación:

1. Se recomienda detallar el procedimiento que se va a desarrollar para recoger y analizar información sobre el grado de satisfacción del personal docente y el personal de administración y servicios a través de entrevistas y grupos focales.
2. Se recomienda revisar el enlace al organigrama que proporciona el Autoinforme ya que no funcionaba en el momento de realizar esta evaluación.
3. Se recomienda hacer un seguimiento del procedimiento de revisión, que es el que obtiene puntuaciones más justas, especialmente teniendo en cuenta que no ha habido revisiones, y pudiera ser que la falta de satisfacción fuera el motivo. Se recomienda diferenciar entre los procedimientos de revisión y de reclamación.

4. CONCLUSIONES DEL INFORMEFINAL

El CEALM ha llevado a cabo todas las recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento de forma completa o parcial. En los casos en los que no se ha llevado a cabo de forma completa, el CEALM aporta información sobre las acciones que se implementarán o se están implementando para resolver su cumplimiento de forma satisfactoria, dejando constancia de su interés por la mejora continua. A la vista de la respuesta del centro respecto a la relación de recomendaciones y recomendaciones de especial seguimiento, se puede concluir que el CEALM demuestra que las sigue desarrollando, de cara a una gestión eficaz y sistemática. Queda pendiente seguir atendiendo algunas recomendaciones, si bien queda patente el compromiso por parte del centro de continuar implementando acciones puntuales para mejorar todos los aspectos relacionados con el procedimiento. Cabe destacar la trayectoria del centro por su interés en visibilizar gradualmente la información y los resultados del procedimiento, dando así más transparencia a su gestión.

La Comisión de Evaluación y Acreditación considera que la implantación del procedimiento que certifica el dominio de una lengua extranjera se está llevando a cabo según las directrices del Marco Común Europeo de Referencia de Lenguas (MCERL) en:

- Inglés B1
- Inglés B2
- Francés B1
- Francés B2

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	11/12



w9EHqPV+SmtwrJQzn+gxNg==



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

Fdo.: Sebastián Chávez de Diego

Código Seguro de verificación:w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==. 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	10/07/2020
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	PÁGINA	12/12



w9EHqPV+SmtwtrJQzn+gxNg==