



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN DE DOMINIO DE LENGUAS EXTRANJERAS (GESTIÓN, ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE EXÁMENES DE DOMINIO Y RECONOCIMIENTO DE ACREDITACIONES EXTERNAS)

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - a. Planificación e información pública
 - b. Idoneidad de los examinadores
 - c. Elaboración de las pruebas
 - d. Matriculación de los candidatos
 - e. Realización de la prueba
 - f. Revisión de las pruebas
 - g. Expedición de certificados/Reconocimiento
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
 - a. Quejas y sugerencias
 - b. Gestión de encuestas y análisis de satisfacción
 - c. Revisión y mejora
8. ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS/PLAN DE MEJORA
9. REGISTROS
10. DIAGRAMA DE FLUJO
11. INDICADORES



Historial de modificación del procedimiento:

| <i>Edición</i> | <i>Fecha de vigencia</i> | <i>Apartado modificado</i> | <i>Modificación realizada</i> |
|----------------|--------------------------|----------------------------|--|
| 1 | 16/06/2014 | Todos | Creación del procedimiento (integrando procesos relacionados que estaban dispersos). |
| 2 | 01/12/2014 | Todos | Revisión del procedimiento e integración de las modificaciones y recomendaciones aportadas por evaluadores externos. |
| 3 | 24/07/2017 | 6.e y 6.f | Calificación mínima exigible para la obtención del aprobado; sistema de obtención de calificación final tras la revisión de una prueba. |
| 4 | 17/06/2020 | 3; 8; 9 y 11 | Inclusión de la resolución de renovación de acreditación de 2018. Inclusión de datos sobre el Plan de Comunicación en el Informe de Resultados. Registro del Plan de Comunicación. Indicador del grado de cumplimiento del Plan de Comunicación. |

1. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer el *Procedimiento de acreditación de dominio de lenguas extranjeras* (PADLE) del Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas (CEALM) de la Universidad de Jaén (UJA).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los exámenes de dominio oficiales diseñados por el CEALM. De esta manera el CEALM cumple con los requerimientos establecidos en el Procedimiento de acreditación de dominio de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas (PADLEUA) suscrito el 2 de julio de 2011 mediante convenio firmado por los rectores de las universidades públicas andaluzas <<http://goo.gl/v9KMcd>>.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Convenio de colaboración entre las Universidades Andaluzas para la acreditación de lenguas extranjeras, del 2 de julio de 2011 <<http://goo.gl/v9KMcd>>
- Resolución del 18 de marzo de 2013 de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se hace público el trámite a seguir para la evaluación del procedimiento de acreditación del dominio de lenguas extranjeras en las Universidades Andaluzas <<http://goo.gl/GvLE34>>
- Directrices para la certificación del Procedimiento de acreditación de dominio de lenguas extranjeras en las Universidades Andaluzas <<http://goo.gl/8hvGyB>>



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

- Resolución 4/2014 de 1 de abril de 2014 de Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento por la que se resuelve la certificación de la evaluación al Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas de la Universidad de Jaén <<https://goo.gl/C3jiRX>>
- Resolución 4/2018 de 22 de octubre de 2018 de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento por la que se resuelve la renovación de la certificación de la evaluación al Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas de la Universidad de Jaén <<https://bit.ly/3dqjFDZ>>



4. DEFINICIONES

CLE: Coordinador de Lenguas Extranjeras.

CPRMP: Comisión de Planificación, Revisión y Mejora del *Procedimiento de examen de dominio de lenguas extranjeras*.

DPA: Documento de Planificación de Actividades.

ECP: Equipo de Corrección de las Pruebas. Los miembros del ECP pueden pertenecer al EEP pero no al TRP.

EEP: Equipo de Elaboración de las Pruebas. Estará compuesto por el EES y tantos elaboradores y correctores como sea necesario para cada prueba.

EES: Especialista en Evaluación y Supervisor. Será quien coordine y supervise el apartado técnico de todas las pruebas diseñadas por el CEALM.

PADLE: Procedimiento de Acreditación de Dominio de Lenguas Extranjeras.

PADLEUA: Procedimiento de Acreditación de Dominio de Lenguas Extranjeras en las Universidades Andaluzas. Este documento es el Anexo I incluido en el Convenio de Colaboración entre las Universidades Andaluzas para la Acreditación de Dominio de Lenguas.

RA: Responsable de Administración.

TRE: Tribunal de Revisiones del Examen.

5. RESPONSABILIDADES

La Dirección del CEALM está compuesta por el Director y la Subdirectora Académica del CEALM.

La Dirección del CEALM y el Coordinador del lenguas extranjeras constituyen el Equipo de Coordinación responsable de este PADLE, asumiendo, además, las funciones de dirigir la planificación, revisión y mejora del proceso, para lo cual trabajará en estrecha colaboración con la CPRMP.

6. DESARROLLO

a) Planificación e información pública

Al final de cada curso académico, la CPRMP se reúne para analizar los resultados obtenidos en dicho curso. La CPRMP analizará:

- Los resultados de medición y percepción sobre el PADLE del curso académico anterior, que serán obtenidos de las encuestas realizadas tras cada convocatoria de examen.
- La disponibilidad de recursos y de personal necesario para el curso académico que comienza.
- Las necesidades de pruebas de dominio de la UJA (principalmente las del Vicerrectorado de Internacionalización y del Vicerrectorado de Docencia).
- Las variables externas que afectan al CEALM (oportunidades, amenazas).

Según las conclusiones obtenidas del estudio estadístico de las encuestas realizadas, la CPRMP valorará los resultados obtenidos del procedimiento de examen, la satisfacción de los colectivos implicados (estudiantes, PAS, PDI y agentes externos) y, en función de dicho análisis, pondrá en marcha las acciones de mejora que sean necesarias. Estas encuestas son realizadas tras cada examen de dominio y recopiladas por el Servicio de Planificación y Evaluación de la



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

UJA. Asimismo, a raíz del estudio estadístico y del análisis de las necesidades de los distintos colectivos implicados en los exámenes de dominio, la CPRMP planificará las actividades a realizar en el curso académico siguiente, que quedarán incluidas en un DPA que se publicará en la *web* del CEALM. El documento incluirá el número total de pruebas, los niveles e idiomas de las mismas así como una fecha aproximada para su celebración. La CPRMP también revisará las quejas y sugerencias que le haga llegar el Servicio de Información y Asuntos Generales de la UJA <<http://goo.gl/mC7RL7>>. Según el reglamento de la UJA, cualquier queja o sugerencia es derivada por el Servicio de Información y Asuntos Generales de la UJA a la unidad responsable de dar respuesta a las mismas, en este caso, el CEALM.

La redacción del DPA corresponde a la CPRMP. El documento será publicado en la *web* del CEALM por el RA. La CPRMP velará porque el documento tenga toda la difusión necesaria tanto dentro de la UJA (mediante correos electrónicos a responsables y alumnado) como fuera de la UJA (difusión en redes sociales).

La Dirección del CEALM redactará y publicará las convocatorias de cada prueba, es decir, el documento específico con datos de fecha exacta, horario y ubicación para la celebración de cada una de las pruebas descritas en el DPA, así como plazos de matrícula y revisión. Dicho documento se publicará con suficiente antelación a la celebración de la cada prueba con el objeto de permitir tiempo suficiente para la matrícula. Estas convocatorias serán publicadas en la *web* del CEALM y la CPRMP velará por que tengan toda la difusión necesaria por los canales antes descritos.

b) Idoneidad de los examinadores

Al comienzo de cada curso académico, la CPRMP realizará una previsión del personal que se necesitará para cada una de las pruebas. Esta previsión estará basada en el número de profesionales necesario para cada prueba según la demanda, en la idoneidad técnica de los mismos (que en todo momento se registrará por lo descrito en el apartado 6 del PADLEUA) y en la disponibilidad de personal del CEALM para cubrir la oferta publicada en el DPA. El número de evaluadores disponibles habrá de ser lo suficientemente amplio como para cubrir las necesidades derivadas del desarrollo del DPA y la CPRMP velará por que así sea.

La CPRMP garantiza en todo momento que las pruebas estarán coordinadas por un EES con experiencia en docencia y formación específica para la elaboración y corrección de exámenes de dominio de acuerdo con las directrices europeas al respecto. El EES será el encargado de formar y coordinar al resto del EEP.

En caso de que la CPRMP detectase carencias en la formación del EEP, impulsará la realización de programas internos de formación a través del EES. La CPRMP se compromete a actualizar la formación del EES bienalmente. Todo ello se verá reflejado en el Plan de formación correspondiente.

c) Elaboración de las pruebas

La CPRMP designará, de entre los examinadores disponibles, un EEP, un ECP y un TRE para cada una de las pruebas incluidas en el DPA con antelación y número suficiente como para llevar a cabo el examen siguiendo los siguientes hitos:



- Selección de textos de entrada
- Selección de microdestrezas a evaluar en los textos de entrada
- Mapeado de los textos de entrada
- Selección del método de evaluación
- Elaboración de tareas e ítems
- Pilotaje de la prueba y análisis de resultados
- Reelaboración de la prueba
- Ejecución de la prueba
- Actuación del TRE, si procede.

Llegados al paso “Reelaboración de la prueba”, el EEP presentará a la CPRMP el modelo de examen definitivo para su aprobación. La CPRMP podrá designar a uno o varios de sus miembros para la aprobación de la versión final de la prueba o reunirse en su totalidad para tal efecto.

d) Matriculación de los candidatos

Para cada una de las pruebas se hará pública, en la *web* del CEALM, una convocatoria en formato digital a través de la cual los candidatos podrán inscribirse en la prueba.

El RA gestionará en la plataforma digital Universitas XXI la apertura de permisos necesaria para la prueba. Esto habilita la matrícula *online* de los candidatos a través de su cuenta TIC de la UJA o bien accediendo como personal externo previo registro. Los candidatos podrán matricularse online en el plazo y dirección web indicados en la página *web* del CEALM. Además, los candidatos que pertenezcan a la UJA recibirán un correo electrónico avisándoles de la apertura del plazo de matrícula. Al final del procedimiento de matrícula los candidatos eligen el tipo de pago (ventanilla, transferencia, tarjeta) y la plataforma digital Universitas XXI genera una carta de pago en formato pdf con instrucciones sobre cómo continuar el procedimiento de pago en función de la modalidad elegida. En el caso de ventanilla y transferencia, en la carta de pago se indica el siguiente paso para realizar el ingreso. En la modalidad de tarjeta, hay un “puente” con Caja Rural de Jaén para pago online. Finalizado el plazo de matrícula, el RA recopilará los datos procedentes de las tres modalidades de pago anteriores y en función de ello publicará en su sitio web un listado de admitidos para la prueba.

e) Realización de la prueba

Las pruebas se realizarán en la ubicación y horario indicados en las convocatorias descritas en el último párrafo del apartado a.

Al menos dos días antes de la realización de la prueba, el EEP realizará una inspección visual de las aulas para comprobar el número de puestos disponibles y se realizará una comprobación de los medios acústicos.

El día de la realización de la prueba escrita (que comprende comprensión escrita y oral, y producción escrita) los miembros del EEP encargados de la realización de la misma acudirán a las instalaciones al menos 30 minutos antes del comienzo de la misma. Distribuirán las copias necesarias de las pruebas y comprobarán la identidad de los candidatos antes de que éstos



accedan al aula. Tras acabar cada una de las partes de la prueba se comprobará que todos los exámenes han sido debidamente recogidos y se consignarán, tras ser escaneados, bajo dos llaves en las instalaciones del CEALM.

En el caso de la prueba oral (producción oral-interacción) los miembros del EEP encargados de la realización de la misma acudirán a las instalaciones al menos 30 minutos antes del comienzo de la misma. Se asegurarán de disponer del material visual necesario para la realización de las pruebas y comprobarán el resto de materiales necesarios (hojas de respuestas y grabadora).

Para la corrección de las pruebas, el ECP distribuirá las tareas garantizando que la prueba de expresión escrita se corregirá por el sistema de doble ciego y que habrá un equipo de examinadores de doble ciego por cada 60 candidatos. La CPRMP garantizará que el ECP se reúne al menos una vez tras la realización de la prueba en sesión de evaluación. Transcurridos 15 días laborales desde la realización de la prueba, el RA publicará en la *web* del CEALM las calificaciones provisionales.

Para considerar aprobado a un candidato, este habrá de superar con una calificación igual o superior al 50% todas y cada una de las destrezas.

f) Revisión de las pruebas

En el documento con las calificaciones provisionales descrito en el apartado anterior se informará del plazo de que disponen los candidatos para solicitar la revisión de su examen. En dicho documento también se informará del procedimiento que se ha de seguir para solicitar la revisión y se incluirá un vínculo para descargar el impreso de solicitud de revisión. Este impreso también estará disponible en la *web* del CEALM.

Los candidatos dispondrán de un plazo de 10 días hábiles para cursar las solicitudes de revisión de sus exámenes contados desde el día de la publicación de las calificaciones provisionales. Dichas solicitudes serán gestionadas por el RA según lo descrito en el Procedimiento de revisión de los exámenes, disponible en <<http://goo.gl/UOKFKR>>.

Acabado el plazo de solicitud de revisión, el RA entregará al TRE las solicitudes recibidas. El TRE dispondrá de 5 días laborales para revisar las pruebas. Transcurridos estos 5 días, si el TRE decide modificar la calificación de un candidato, la calificación final del mismo será el resultado de realizar la media con la primera calificación obtenida. De esta media quedan excluidos los errores objetivables (i.e. aquellos producidos por un error de corrección humano o mecánico), que se solucionarán de oficio y que sumarán puntos a la calificación final, modificándola sin necesidad de que se realice media con la primera puntuación. Finalmente, se informará a los solicitantes a través de correo electrónico o mediante la publicación en la *web* de las calificaciones definitivas, que podrán modificar o no las provisionales.

Con la publicación de las calificaciones definitivas, 25 días laborales después de la realización de la prueba, se dará por concluida la convocatoria.

g) Expedición de certificados

Transcurridos 15 días laborales desde la publicación de las calificaciones definitivas descrita en el apartado f, el RA imprimirá los certificados correspondientes a la prueba en papel timbrado de la UJA. El certificado, firmado manual o electrónicamente por el director/a



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

o subdirector/a del CEALM, incluirá el nombre del candidato/a, su calificación y los escudos UJA y ACLES. También incluirá la siguiente referencia a la certificación DEVA: “El procedimiento que certifica el dominio de una lengua extranjera de nivel B1/B2 del MCER en inglés/francés del CEALM está acreditado por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento desde el 21 de julio de 2014”. Asimismo, en la parte posterior del documento se incluirá la descripción del MCERL del nivel de dominio superado.

Los certificados tendrán un número de registro que garantizará la correspondencia de los datos de cualquier certificado con los datos del archivo del CEALM, lo que permitirá comprobar la autenticidad de los títulos en todo momento. El formato del número de registro será 01/aa/mm/#, donde el código 01 corresponde a “pruebas de acreditación”, aa serán los dos últimos dígitos del año en que se realiza la prueba, mm el número correspondiente al mes en que se realice la prueba y # el número de candidato, por orden alfabético, que ha aprobado en esa convocatoria.

Para la gestión del reconocimiento de acreditaciones externas, el RA recogerá en las oficinas del CEALM los impresos debidamente cumplimentados, dentro de los plazos establecidos en el DPA. Para ello, los usuarios que soliciten que su título sea reconocido habrán de presentar, además del impreso antes mencionado (que estará disponible en la web del CEALM), su DNI y el original del título que desean que les sea reconocido. Al concluir el periodo establecido para la recogida de solicitudes, el RA hará llegar a la Dirección del CEALM toda la documentación recibida. La Dirección del CEALM revisará todas las solicitudes de manera individual y aplicará los criterios de la tabla de equivalencias consensuada por las nueve universidades andaluzas a través de la Conferencia Andaluza de Centros de Lenguas Universitarias (CACLU), que están disponibles en la *web* del CEALM y que son actualizados periódicamente. Una vez revisados todos los casos, la RA publicará en la *web* del CEALM el listado de solicitantes a los que se les ha reconocido un título y el nivel del MCERL que les ha sido asignado.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

a) Quejas y sugerencias

El CEALM garantiza la gestión de las quejas y sugerencias que recibe, para lo cual publica en su *web* información suficiente sobre la forma en que pueden presentarse.

La UJA dispone de un Buzón de Atención de Quejas y Sugerencias general y centralizado, cuyo procedimiento para la resolución de las quejas/sugerencias está sometido a criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre quejas y sugerencias de la Universidad.

De este modo, una vez recibida la queja o sugerencia relacionada con el ámbito de gestión del CEALM, el responsable del Buzón general (actualmente el Servicio de Información y Asuntos Generales) la enviará a la Dirección del CEALM, como responsable de su resolución.

La Dirección analizará la queja/sugerencia y realizará las actuaciones oportunas que conduzcan a la resolución de la misma. En todo caso, la Dirección comunicará a la persona interesada la resolución adoptada, ya sea esta positiva o negativa. En el caso de que el informe resolutorio sea negativo, este deberá reflejar expresamente la motivación del sentido adoptado.



El registro de la comunicación de la resolución, junto con la solicitud inicial de queja/sugerencia, serán archivados temporalmente en el CEALM por el RA.

b) Gestión de encuestas y análisis de la satisfacción

El CEALM, en su labor de mejora continua de las actividades que desarrolla, analiza los diferentes resultados de satisfacción que obtiene a través de encuestas, entrevistas, grupos focales o cualquier otro medio que el Centro considere más pertinente en cada momento.

La Dirección del CEALM es la responsable de impulsar los mecanismos para obtener información sobre el grado de satisfacción de sus grupos de interés. Para el proceso de acreditación de dominio de lenguas extranjeras, se consideran grupos de interés a todas las personas que intervienen en dicho proceso (dirección, colaboradores, examinadores, examinandos, agentes internos y externos), si bien se les presta especial atención a aquellas personas que se examinan, y que son la razón de ser del PADLE, por lo que el compromiso actual es realizar una encuesta a todos los examinandos de cada ciclo o proceso de acreditación de dominio puesto en marcha.

El procedimiento general para la recogida de datos sobre la satisfacción de los grupos de interés implicados, así como para analizar el grado de satisfacción obtenido, es el que sigue:

- La Dirección, atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos en ciclos anteriores, realiza actuaciones de mejora en cuanto al modelo de cuestionario, tamaño de la muestra y fechas de ejecución, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos.
- Una vez aprobados los cambios propuestos y habiéndose aclarado todos los términos que permitan la adecuada gestión de la encuesta correspondiente (por ejemplo, dirección de correo de los destinatarios y fecha de inicio y de finalización), el Servicio de Planificación y Evaluación se responsabiliza de gestionar la encuesta a través de la plataforma online, siguiendo el protocolo estándar que se utiliza para el resto de Centros y Unidades de la Universidad de Jaén.
- Los datos obtenidos de las encuestas gestionadas por la plataforma *online* son analizados por los técnicos estadísticos del Servicio de Planificación y Evaluación, quienes elaboran un informe estadístico de resultados y lo envía a la Dirección del CEALM.
- La Dirección del CEALM analiza la información recibida y, en su caso, propone la realización de aquellas acciones de mejora que correspondan.

En el caso de que se decida poner en marcha otros mecanismos distintos a la encuesta online, es la Dirección del CEALM quien se responsabiliza de su gestión y de su análisis. Por ejemplo, la Dirección solicita a los vigilantes, PAS y demás personas que han participado en el proceso de acreditación su opinión sobre el mismo.



c) Revisión y mejora

La Dirección del CEALM revisa cómo se ha llevado a cabo cada uno de los hitos del proceso de acreditación de dominio de lenguas extranjeras puesto en marcha con cada convocatoria, haciendo especial hincapié en la elaboración, realización y revisión del examen, en la expedición de títulos y en la idoneidad de los examinadores. Fruto del análisis de estas revisiones, la Dirección toma las decisiones pertinentes en cada momento para el cumplimiento de sus fines y objetivos y adopta las acciones de mejora que correspondan.

Asimismo, la Dirección es la responsable de la medición de los indicadores establecidos en el PADLE y de analizar las posibles desviaciones, adoptando las acciones correctoras que sean necesarias para el cumplimiento del valor objetivo.

Del mismo modo, el CEALM garantiza que se miden y analizan los resultados obtenidos para conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés y que se tienen en cuenta a la hora de tomar decisiones sobre la mejora de las actividades desarrolladas.

En este sentido, la Dirección del CEALM analiza los diferentes resultados y valoraciones que obtiene, principalmente de la aplicación del proceso de acreditación y de la información externa a la que tiene acceso.

8. ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS/PLAN DE MEJORA

Una vez analizados los diferentes resultados a que se hace referencia en el apartado anterior, la Dirección del CEALM elabora un Informe anual de resultados. Este Informe, entre otros, incluirá los datos relativos al seguimiento del Plan de Comunicación y, si fuese necesario, un Plan de mejora.

Una vez aprobado el Informe de resultados, la Dirección del CEALM lo publica en la web del Centro y lo difunde a los principales grupos de interés por el medio que considere más adecuado en cada momento.

9. REGISTROS

| Identificación del registro/evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|-------------------------------|------------------------|
| Documento de planificación anual | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Plan de formación | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Convocatorias publicadas | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Informes estadísticos de las encuestas | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Solicitudes de quejas y sugerencias | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Comunicación de resolución de quejas y sugerencias al solicitante | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |



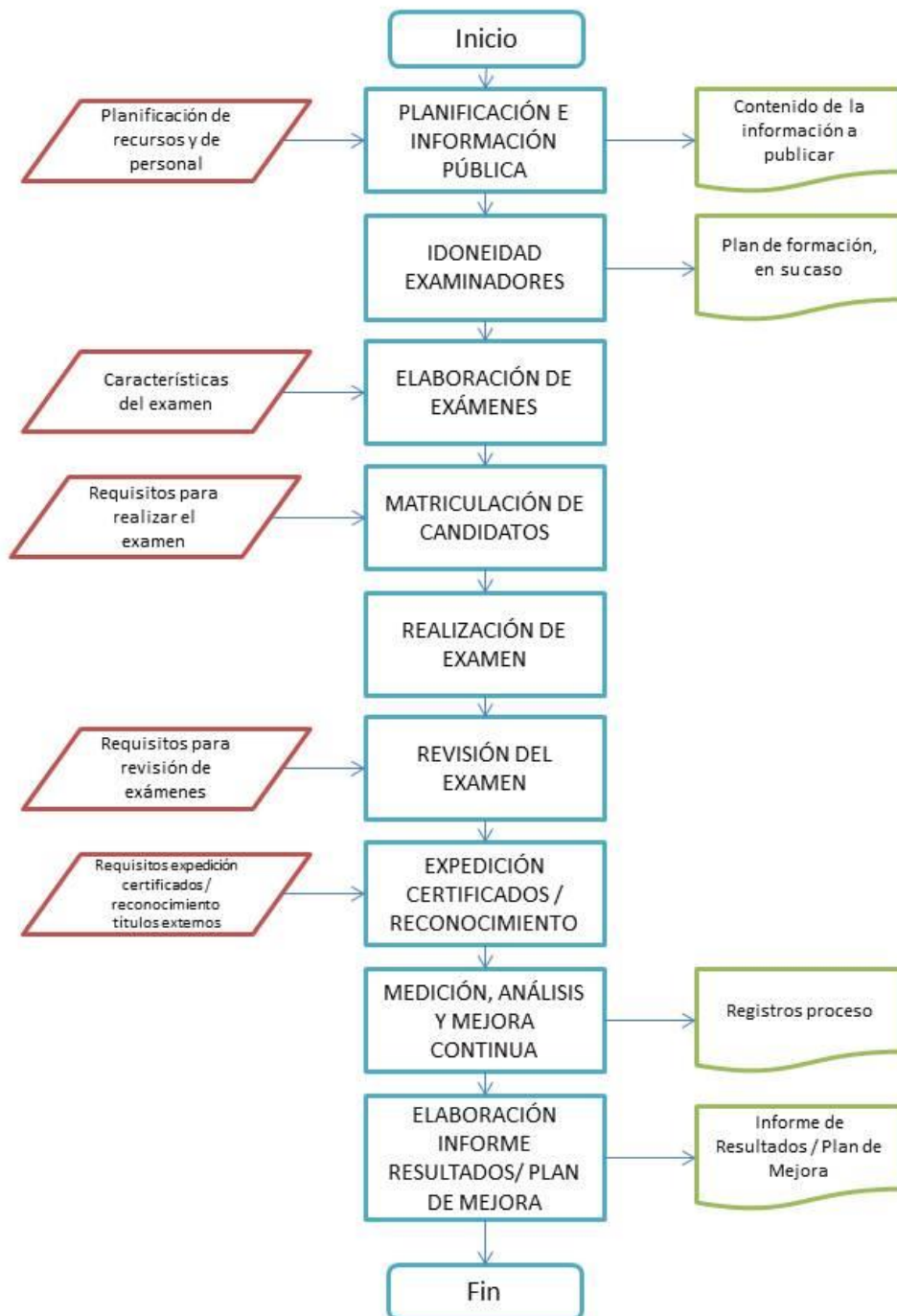
UNIVERSIDAD DE JAÉN
Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

| | | | |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------|
| Informe anual de resultados / Plan de mejora (en su caso) | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |
| Plan de Comunicación | Papel y/o informático | Responsable de Administración | 4 años |



10. DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN DE DOMINIO DE LENGUAS EXTRANJERAS EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN





11. INDICADORES

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|------------------------------|---|----------------------|
| P.01-IN01 | Número de quejas y sugerencias recibidas en CEALM | No procede |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | |

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|------------------------------|---|----------------------|
| P.01-IN02 | Porcentaje de respuesta de quejas y sugerencias recibidas (número de quejas y sugerencias recibidas/número de quejas y sugerencias contestadas) | 100% |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | |

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|------------------------------|--|----------------------|
| P.01-IN03 | Días de respuesta media a las quejas y sugerencias presentadas (número días de respuesta/número de quejas y sugerencias contestadas) | Máximo 10 días |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | |

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|------------------------------|--|----------------------|
| P.01-IN04 | Porcentaje de encuestas realizadas sobre las planificadas. | 100% |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | CPRMP | |

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|------------------------------|--|--|
| P.01-IN05 | Valoración global del nivel de satisfacción de los grupos de interés | Creciente o sostenido a partir de 4 puntos |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | CPRMP | |

| Código | Denominación | Valor objetivo |
|-----------|--|----------------|
| P.01-IN06 | Número de alumnos participantes por cada | Sin determinar |



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Centro de Estudios Avanzados en Lenguas Modernas

| | | |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| | convocatoria | |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | |

| | | |
|------------------------------|--|-----------------------|
| <i>Código</i> | <i>Denominación</i> | <i>Valor objetivo</i> |
| P.01-IN07 | Porcentaje de alumnos que obtienen la calificación de Apto, por convocatoria y nivel | Sin determinar |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| <i>Código</i> | <i>Denominación</i> | <i>Valor objetivo</i> |
| P.01-IN08 | Grado de cumplimiento del Plan de Comunicación | Sin determinar |
| <i>Periodicidad medición</i> | <i>Responsable medición</i> | <i>Observaciones</i> |
| Anual | Dirección | Comisión de Planificación, Revisión y Mejora. |