

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

CARTA DE SERVICIOS

Aprobada por el Vicerrector de Relaciones Internacionales

12 de septiembre de 2019

I. CONTENIDO DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

¿Quiénes somos?

El Servicio Central de Idiomas (SCI) de la Universidad de Salamanca es un servicio de asistencia a la Comunidad Universitaria creado en 1987 y adscrito al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.

El SCI impulsa desde el año 2006 la cultura de la calidad tanto entre su personal como entre sus usuarios/as, obteniendo en el año 2010 el sello de calidad EFQM 300+ y en el año 2013 el 400+, renovado en Julio de 2015. En la actualidad, la plantilla del SCI recibe formación sobre el modelo de Evaluación de Calidad europeo CAF para la función pública. El SCI persigue el impulso de la cultura de la calidad entre el personal del SCI y sus usuarios/as como herramienta imprescindible para cumplir su Misión.

Misión

La Misión del Servicio Central de Idiomas está definida por la Universidad de Salamanca y consiste en la promoción de la diversidad de las lenguas como herramientas de trabajo y de comunicación interpersonal e inter-institucional en el seno de la comunidad universitaria a través de la enseñanza de lenguas extranjeras, el asesoramiento y la acreditación lingüística y la traducción de documentación institucional.

Visión

El Servicio Central de Idiomas pretende ser un Centro de referencia en la enseñanza no-reglada de idiomas en el ámbito nacional y extranjero que facilite a la comunidad universitaria las herramientas necesarias para el desarrollo de sus capacidades y competencias, dando una respuesta rápida y eficaz a las demandas efectuadas por parte de la comunidad universitaria en los ámbitos de la docencia de lenguas extranjeras, acreditación lingüística y traducción.

Valores

Los valores que definen al Servicio Central de Idiomas son los siguientes:

- Trabajo en equipo, cooperación y solidaridad
- Preocupación por la calidad, la mejora continua y la transparencia en las acciones
- Profesionalidad y honestidad en el cumplimiento de las tareas que le han sido encomendadas por parte de la Universidad

- Alto grado de implicación de las personas
- Respuesta a los requerimientos de los diversos colectivos tanto de la USAL como externos en el campo de las lenguas extranjeras y lenguas co-oficiales
- Responsabilidad en la gestión de los recursos y respeto de los compromisos adquiridos
- Respeto al entorno, a las personas y a la multiculturalidad
- Respeto a la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que integran el SCI

Catálogo de servicios

A) **Ámbito de traducción.**

- A.1) Traducción directa.
- A.2) Traducción inversa.
- A.3) Corrección de textos
- A.4) Contacto con traductores externos (listado Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación)

B) **Ámbito docencia no-reglada.**

- B.1) Cursos de idiomas SCI: cursos cuatrimestrales de 60hs de duración, organizados en función del MCER.
- B.2) Cursos Senior: cursos anuales de 120 horas de duración.
- B.3) Talleres SCI: Talleres de destrezas específicas, cuatrimestrales y de 30 horas de duración.
- B.4) Cursos a demanda: cursos organizados a demanda de empresas, institutos o centros universitarios; configuración de los cursos a petición de los/as interesados/as.
- B.5) Asesoramiento a los/as usuarios/as del SCI a través de tutorías a demanda.

C) **Ámbito de verificación de conocimientos lingüísticos.**

- C.1) Validación mediante justificación documental.
- C.2) Asesoramiento al usuario/a, de manera individual, sobre la formación más adecuada.

D) **Ámbito de acreditación de conocimientos lingüísticos.**

- D.1) Validación mediante pruebas de dominio lingüístico.
- D.2) Asesoramiento al usuario/a, de manera individual, sobre la opción de evaluación más adecuada.

Derechos de los/as usuarios/as

- A recibir una atención correcta y un trato individualizado y no discriminatorio.
- A proponer mejoras y opinar sobre los servicios prestados.

- A conocer los resultados de las evaluaciones del grado de satisfacción de usuarios/as realizadas sistemáticamente en todas las áreas de actuación del SCI.
- A conocer y acceder fácilmente a todos los procesos y procedimientos del SCI.
- A exigir el cumplimiento de los compromisos de Calidad adquiridos por el SCI en cada área de actuación.

Fórmulas de colaboración y participación de los/as usuarios/as en la mejora del servicio

Los/as usuarios/as podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Las encuestas de satisfacción y paneles de usuarios/as sobre las actividades realizadas por el Servicio.
- Por escrito a través del Registro Único de la Universidad de Salamanca.
- El buzón de sugerencias y quejas (<https://frontend.usal.es/sugerenciasquejas/>)
- Reuniones.
- Cualquier otro canal de comunicación, como el correo electrónico (sci@usal.es).

Normativa reguladora general europea, nacional, autonómica y universitaria

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE 3 de diciembre).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus modificaciones.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León (BOCYL 4 de abril), y sus modificaciones.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3 de septiembre), y sus modificaciones.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en relación con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública (BOCYL 22 de marzo de 2010), y sus modificaciones.

- Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Salamanca (BOCYL 3 de febrero), y sus modificaciones.
- Reglamento del Sistema de Garantía interna de Calidad de las Enseñanzas universitarias oficiales de Grado y Máster Universitario en la Universidad de Salamanca, de 26 de marzo de 2015.
- Reglamento del Sistema Estadístico de la Universidad de Salamanca, aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de noviembre de 2016.
- Reglamento de exámenes del SCI, de Noviembre de 2014.
- Normativa vigente de exámenes ACLES
- Guías del candidato de examen SCI CertAcles, de Marzo de 2019.
- Normativa de matriculación del SCI, de Junio de 2019.
- Normativa del Centro de Formación Permanente, de Noviembre de 2011.

II. CONTENIDO SOBRE COMPROMISOS DE CALIDAD

Generales:

- Estamos comprometidos con los principios básicos de la calidad en la realización de nuestro trabajo, en el uso de herramientas y nuevas tecnologías para la actualización y mejora de los procedimientos internos, en la búsqueda de la eficiencia y el comportamiento proactivo en las tareas y funciones que desempeñamos como parte de la Institución.
- Promovemos acciones orientadas a la mejora de la calidad en el servicio prestado en cumplimiento de la Misión del Servicio.

Específicos:

En el ámbito de la **traducción**:

- Localización (adaptación a la variedad de la lengua de traducción)
- Seguimiento de los trabajos y asesoramiento al usuario/a hasta su publicación
- Mantener un grado de satisfacción media de los/as usuarios/as superior a 3 sobre 5
- Publicar los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as periódicamente

En el ámbito de la **docencia no-reglada**:

- Verificar que los/las usuarios/as se matriculan en el curso adecuado a su nivel de conocimiento de la lengua
- Impartir cursos de acuerdo al enfoque comunicativo y de aprendizaje por competencias
- Mantener un grado de satisfacción media de los usuarios/as superior a 3 sobre 5
- Publicar periódicamente los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as

En el ámbito de la **verificación de conocimientos lingüísticos**

- Adecuar los plazos de la justificación documental a los plazos de convocatorias de becas
- Evaluar el grado de satisfacción de nuestros usuarios/as
- Publicar los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de cada convocatoria

En el ámbito de la **acreditación de conocimientos lingüísticos**

- Certificar el nivel de competencia en las destrezas evaluadas
- Realizar exámenes de calidad, válidos y fiables y, en el caso de los exámenes CertAcles cumpliendo con las exigencias establecidas por la asociación ACLES.
- Evaluar el grado de satisfacción de nuestros usuarios/as
- Publicar periódicamente los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de cada convocatoria

Indicadores de seguimiento de los compromisos

De carácter **General**:

- Sistema de Gestión de Calidad del SCI
- Existencia de Coordinación de Nuevas Tecnologías
- Herramientas de trabajo colaborativo
- Sistema de gestión por procesos revisado y actualizado periódicamente

En el ámbito de la **traducción**:

- Resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de traducción
- Valoraciones de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referidas al seguimiento de las traducciones realizadas
- Publicación de encuestas de satisfacción de usuarios/as
- Mantenimiento del grado de satisfacción con el trato recibido

En el ámbito de la **docencia no-reglada**:

- Valoraciones de los usuarios/as del grado de satisfacción con el profesorado del SCI.
- Valoraciones de los usuarios/as del grado de satisfacción con los cursos del SCI.
- Publicación periódica de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios/as del SCI.
- Mantenimiento de un grado de satisfacción media de los usuarios/as superior a 3 sobre 5 con el trato recibido por el personal del SCI.
- Porcentaje de usuarios/as de docencia no reglada cuyo nivel de idiomas ha sido verificado al realizar la matrícula

En el ámbito de la **verificación de conocimientos lingüísticos**

- Cumplimiento de plazos establecidos para acreditación.
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción de usuarios/as de verificación de conocimientos lingüísticos
- Publicación periódica de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as del SCI.
- Mantenimiento de un grado de satisfacción media de los usuarios/as superior a 3 sobre 5 con el trato recibido por el personal del SCI.

En el ámbito de la **acreditación de conocimientos lingüísticos**

- Cumplimiento con los requisitos marcados por la asociación ACLES para ser centro evaluador CertAcles.
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referida a los exámenes CertAcles.
- Publicación periódica de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as del SCI.
- Mantenimiento de un grado de satisfacción media de los usuarios/as superior a 3 sobre 5 con el trato recibido por el personal del SCI.
- Número de certificados de exámenes CertAcles expedidos
- Revisión periódica por la asociación ACLES de los exámenes CertAcles elaborados y/o administrados por el SCI

III. CONTENIDO SOBRE MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

El Servicio Central de Idiomas, por medio de su Dirección, se compromete a analizar las causas del incumplimiento de sus compromisos y a adoptar, en su caso, las medidas correctoras que

correspondan, así como a proporcionar información puntual a los/as usuarios/as afectados/as de las actuaciones adoptadas.

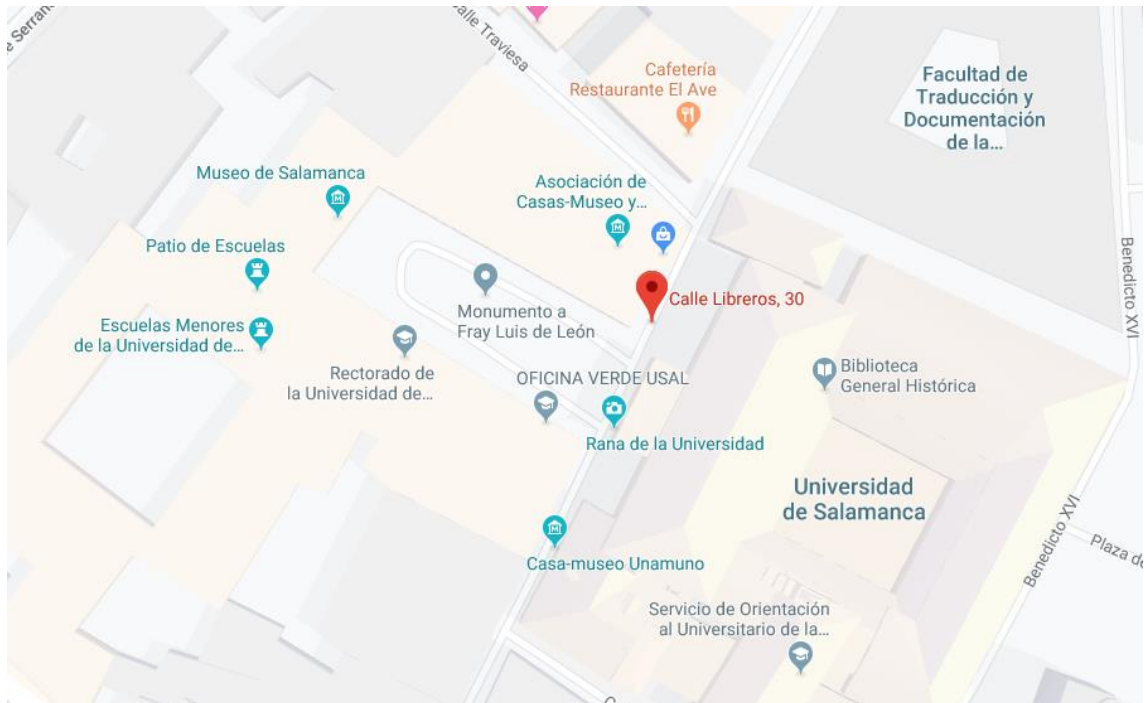
IV. CONTENIDO DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Dirección postal: Calle Libreros, 30 - 37008 Salamanca

Teléfono y fax: (+34) 923 294 499

Email: sci@usal.es

Página web: <https://sci.usal.es>



ORGANIGRAMA DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

