

# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ANUAL

## CURSO 2020-2021



VNiVERSIDAD D SALAMANCA

Servicio Central de **Idiomas**

ÍNDICE

**EL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS USAL**

¿Quiénes somos?	3
¿Qué hacemos?	3
Cultura de la calidad en el SCI	3
Organigrama	4
Misión, Visión y Valores del SCI	5
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL CURSO 2020-2021: SEGÚN ACTIVIDAD DEL SERVICIO</b>	
1.1 Área de Docencia no-reglada de idiomas	6
Indicadores	7
1.2 Área de Traducción y corrección de textos académicos	8
Indicadores	8
Indicadores	9
1.3 Área de Justificación de nivel de idiomas	10
Indicadores	10
1.4 Área de Evaluación de destreza lingüística	11
Indicadores	11
1.5 Área de gestión	12
Indicadores	12
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL CURSO 2020-2021: ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL (2017-2022) SCI</b>	
2.1 Eje PEG: Docencia no-reglada	13
2.2 Eje PEG: Traducción	14
2.3 Eje PEG: Justificación Lingüística	14
2.4 Eje PEG: Evaluación	15
2.5 Eje PEG: Gestión	15
2.6 Eje PEG: Personas	16
2.7 Eje PEG: Calidad	16

### ¿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.

### ¿QUÉ HACEMOS?

Los servicios prestados por el SCI a la Comunidad Universitaria USAL se enmarcan en los ámbitos de la traducción y corrección de textos, de la docencia no-reglada de idiomas, de la verificación de destreza lingüística y de la acreditación de conocimientos lingüísticos. Dichos servicios pueden ser consultados en el catálogo contenido en la [Carta de Servicios del SCI](#).

El manual de funciones, catálogo de procesos y las memorias de actividades y encuestas periódicas realizadas a los diferentes grupos de interés del SCI en todos sus ámbitos de actuación pueden ser consultadas en la [sección Calidad en el SCI](#) de la página web del SCI.

### CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SCI

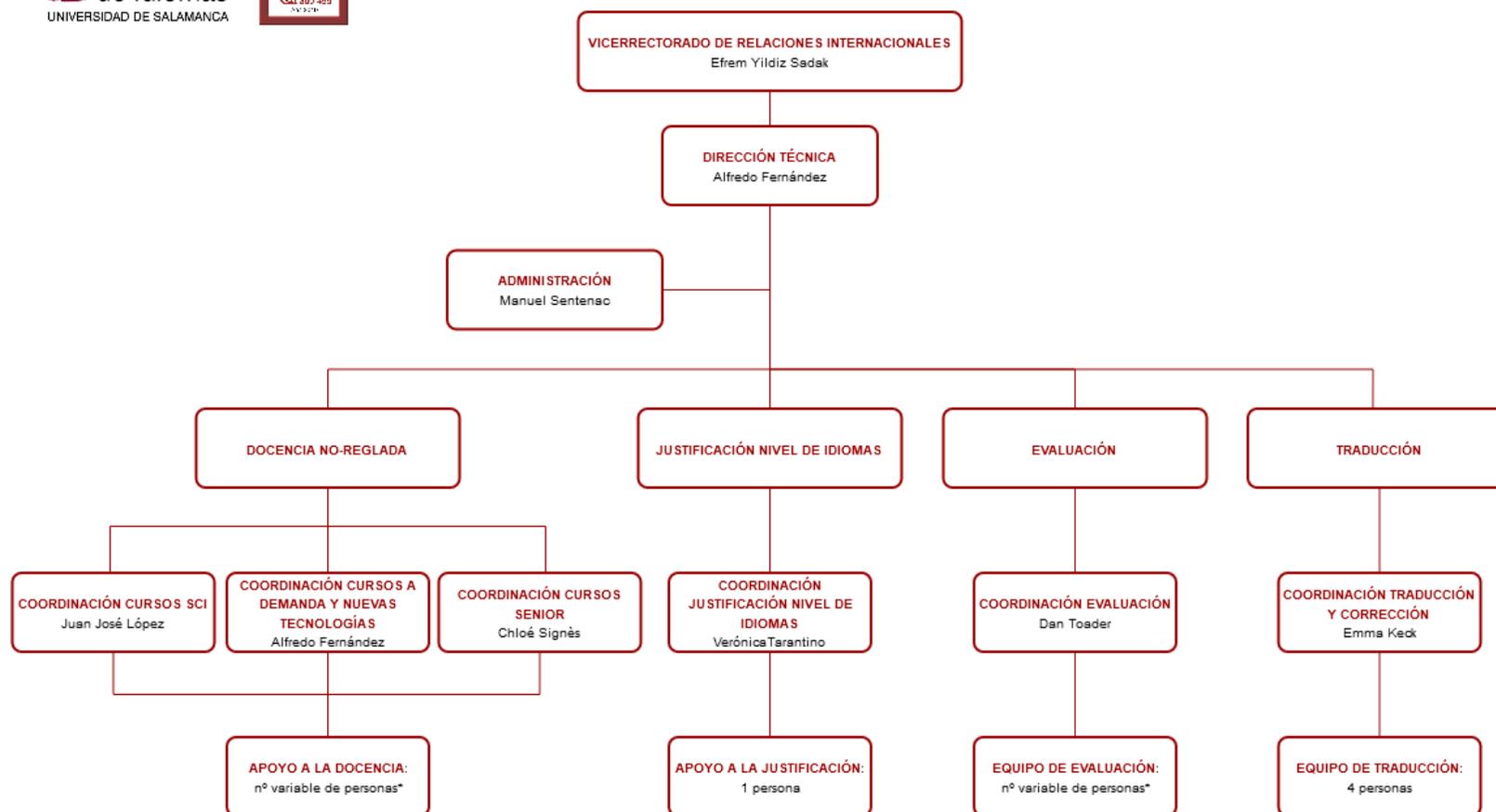
El SCI impulsa desde el año 2006 la cultura de la calidad tanto entre su personal como entre sus usuarios/as, obteniendo en el año 2010 el sello de calidad EFQM 300+ y en el año 2013 el sello EFQM 400+, renovado en Julio de 2015. Además, el Servicio Central de Idiomas ha visto reconocida su labor en el ámbito de la cultura de la calidad mediante la obtención del sello de Calidad 300-499 según el modelo de Evaluación de Calidad europeo CAF para la función pública en septiembre de 2019. 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.

	2006	2010	2013	2015	2019
HITO	Comienzo de trabajo en materia de calidad	Obtención de sello de calidad EFQM 300+	Obtención de sello de calidad EFQM 400+	Renovación de sello de calidad EFQM 400+	Obtención de sello de calidad CAF 300-499

**ORGANIGRAMA**



**ORGANIGRAMA DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS**



### MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SCI

La **MISIÓN** del Servicio de Idiomas es:

- Promover la diversidad de las lenguas como herramientas de trabajo y de comunicación interpersonal e inter-institucional
- Apoyar lingüísticamente a la Universidad de Salamanca en el marco de sus relaciones internacionales
- Dotar al alumnado universitario de las competencias lingüísticas (lenguas extranjeras) necesarias para posicionarlos de forma aventajada en el mercado laboral
- Facilitar al personal laboral, docente e investigador el acceso a herramientas lingüísticas (lenguas extranjeras) que le permitan dar respuesta a las expectativas que la sociedad ha depositado en la enseñanza superior y a los requerimientos de una sociedad del conocimiento basado en la investigación e innovación tecnológica
- Favorecer el aprendizaje de idiomas a lo largo de la vida

**VISIÓN:** El SCI pretende ser un Centro de referencia en la enseñanza no-reglada de idiomas en el ámbito nacional y extranjero:

- Facilitando a la comunidad universitaria las herramientas necesarias para el desarrollo de sus capacidades y competencias
- Asumiendo la formación continuada de las personas como proceso indispensable de desarrollo personal
- Dando una respuesta rápida y eficaz a las demandas efectuadas en el ámbito de la traducción y docencia de lenguas extranjeras por parte de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria
- Desarrollando elementos que nos permitan trabajar en la mejora de los procesos dentro de un marco de sostenibilidad social, ambiental, humana y de gestión
- Impulsando la cultura de la calidad entre el personal del SCI -tanto docente como gestor- y sus usuarios/as

**VALORES** que definen al SCI:

- 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
- Implicación de las personas
- Respuesta a los requerimientos de los diversos colectivos de la USAL y colectivos 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

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL CURSO 2020-2021: SEGÚN ÁREAS DE ACTIVIDAD DEL SERVICIO

Información complementaria:

[Plan Estratégico General del Servicio Central de Idiomas – Cursos académicos 2017-2022](#)

### 1.1 ÁREA DE DOCENCIA NO-REGLADA DE IDIOMAS

OBJETIVO	PLAZO META	ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL DEL SCI
Ofrecer un servicio adecuado a las necesidades y demandas de grupos de interés a) demanda (histórico de grupos/idiomas/periodos y horarios) b) colaborar en la internacionalización USAL	1a) Fin de cursos: Primer cuatrimestre - 15/02/2021; Segundo cuatrimestre - 18/06/2021 1b) Por determinar según demanda de Vicerrectorado	DNR 2
Ofrecer cursos adaptados a la situación de emergencia sanitaria (COVID-19)	a) planificación: junio 2020 b) desarrollo y adaptaciones necesarias durante todo el curso, fin 18/06/2021	DNR 2
Alcanzar umbrales de matrícula que permitan la continuidad de las acciones de docencia no reglada del SCI	1er cuatrimestre: 14 octubre 2020 2º cuatrimestre: 10 de febrero 2021	DNR 1, DNR 2
Alcanzar balance económico (coste/ingreso) que permita la viabilidad de la oferta docente	Reunión decisión grupos 1er cuatrimestre 5 octubre 2020 2º cuatrimestre: Por determinar	DNR3
Adaptar la certificación a formato digital	➤ Cursos SCI: febrero 2021 ➤ Cursos Senior: febrero 2021	GES 3
Mantener los estándares de calidad de la enseñanza del SCI mediante 1) formación profesorado y 2) reducción de número de estudiantes	Planificación: junio de 2020	DNR 4

DOCENCIA NO-REGLADA DE IDIOMAS: INDICADORES

Indicadores de Usuario	Indicadores económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de estudiantes en grupos de lengua inglesa</li> <li>✓ Número de grupos de formación en inglés</li> <li>✓ Número de estudiantes en grupos de demanda minoritaria</li> <li>✓ Número de grupos de formación en lenguas de demanda minoritaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cálculo de coste/ingreso                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Por grupo</li> <li>2. Por idioma</li> </ul> </li> <li>✓ Logro de balance económico sostenible (balance 0)</li> <li>✓ Compensación de balance de grupos de idiomas de demanda minoritaria para su promoción</li> </ul>
Indicadores de Calidad	Indicadores de Formación / Innovación
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción de usuarios/as en                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Parte virtual de los cursos</li> <li>2. Parte presencial de los cursos</li> </ul> </li> <li>✓ Satisfacción de profesorado                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Con sus cursos</li> <li>2. Con la formación recibida</li> </ul> </li> <li>✓ Desempeño del profesorado en cumplimiento con los criterios de docencia marcados por la coordinación correspondiente. Medido a través de                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Encuestas</li> <li>2. Control directo de la coordinación</li> </ul> </li> <li>✓ Porcentaje de adaptación de encuestas de satisfacción de usuarios/as a modelo ServPerf</li> <li>✓ Porcentaje de aprobados sobre el total de estudiantes matriculados en cursos del SCI</li> <li>✓ Porcentaje de estudiantes de cursos del SCI con niveles marco superados que se presentan a examen CertAcles y aprueban</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones de formación resultantes de necesidades detectadas</li> <li>✓ Medición de aplicación de formación en docencia</li> <li>✓ Porcentaje de profesorado que participa en las acciones de formación</li> </ul>

1.2 ÁREA DE TRADUCCIÓN Y CORRECCIÓN DE TEXTOS ACADÉMICOS

OBJETIVO	PLAZO META	ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL DEL SCI
Arbitrar un procedimiento de recepción de las solicitudes de traducción y documentación para traducir a través de la sede electrónica	Julio de 2021	TRD 1, TRD 4, GES 3
Incorporar la firma electrónica institucional a las traducciones a través de la herramienta portafirmas para que sea posible su verificación	Noviembre de 2020	GES 3
Introducir el uso de herramientas TAO (Traducción Asistida por Ordenador)	Julio de 2021	TRD 1, TRD 4, GES 3

TRADUCCIÓN Y CORRECCIÓN DE TEXTOS ACADÉMICOS: INDICADORES

Indicadores de Usuario	Indicadores económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de palabras traducción internos</li> <li>✓ Número de palabras corrección internos</li> <li>✓ Número de palabras traducción externos</li> <li>✓ Número de palabras corrección externos</li> <li>✓ Número de palabras traducción institucional</li> <li>✓ Numero de palabras corrección institucional</li> <li>✓ Número de palabras traducción ONG</li> <li>✓ Número de horas de corrección ONG</li> <li>✓ Número de palabras certificados de becas de movilidad</li> <li>✓ Número de palabras por idioma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresos por:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas sin IVA</li> <li>• Cargos internos</li> </ul> </li> </ul>

Indicadores de Calidad	Indicadores de Formación / Innovación
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Datos de grado de satisfacción de usuarios/as</li><li>• Satisfacción calidad de trabajo</li><li>• Satisfacción con el cumplimiento plazos</li><li>• Satisfacción con el trato del Personal SCI</li><li>• Experiencia global</li> <li>✓ Datos de los traductores/as</li><li>• Porcentaje de cumplimiento de plazos fijados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Acciones de formación resultantes de necesidades detectadas</li><li>✓ Medición de aplicación de la formación recibida</li></ul>

1.3 ÁREA DE JUSTIFICACIÓN DE NIVEL DE IDIOMAS

OBJETIVO	PLAZO META	ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL DEL SCI
Satisfacer el 100% de la demanda	15 de julio de 2021	JLG 1, JLG 2, JLG 3
Adaptar el procedimiento a modalidad digital	21 de febrero de 2021	JLG 1, JLG 2, JLG 3, GES 3, GES 4
Incorporar la firma electrónica institucional a las certificaciones a través de la herramienta portafirmas para que sea posible su verificación	Febrero de 2021	GES3
Iniciar el procedimiento de solicitud para la dotación de personal de apoyo estable en esta coordinación	Noviembre de 2020	JLG 1, JLG 2, JLG 3, GES4, GES5

JUSTIFICACIÓN DE NIVEL DE IDIOMAS: INDICADORES

Indicadores de Usuario	Indicadores económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Porcentaje de demanda de justificación atendida</li> <li>✓ Cifras sobre las justificaciones de nivel de idioma realizadas</li> <li>✓ Número de usuarios/as</li> <li>✓ Porcentaje justificación por examen SCI</li> <li>✓ Porcentaje justificación por cursos SCI</li> <li>✓ Porcentaje otros documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresos</li> <li>✓ Coste del personal de apoyo</li> </ul>
Indicadores de Calidad	Indicadores de Formación / Innovación
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datos de satisfacción de usuarios/as</li> <li>✓ Porcentaje de cumplimiento de plazos establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manuales de coordinación</li> </ul>

1.4 ÁREA DE EVALUACIÓN DE DESTREZA LINGÜÍSTICA

OBJETIVO	PLAZO META	ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL DEL SCI
Revisión de las tarifas de los exámenes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio de las tarifas de los demás exámenes que se ofrecen en la Universidad de Salamanca.</li> <li>2. Estudio de los costes de creación y mantenimiento de los exámenes e ingresos previstos</li> <li>3. Modificación, si procede, de las tarifas para ofrecer los exámenes al menor coste posible al candidato/a</li> </ol>	Junio de 2021	EVA 1, EVA 3
Adaptar la realización de exámenes, segundas correcciones y revisión de exámenes a modalidad digital y modalidad bimodal	Junio de 2021	EVA 3, GES 3
Adaptar la realización de entrevistas a modalidad digital	Noviembre de 2020	EVA 3, GES 3
Adaptar el procedimiento de reclamación y revisión de exámenes a modalidad digital	Febrero de 2021	EVA 3, GES 3
Adaptar la certificación otorgada por superación de exámenes de destreza a formato digital	Junio de 2021	GES 3, GES 4

EVALUACIÓN DE DESTREZA LINGÜÍSTICA: INDICADORES

<b>Indicadores de Usuario</b>	<b>Indicadores económicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de usuarios/as CertAcles</li> <li>✓ Número de usuarios/as no CertAcles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Balance económico positivo alcanzado</li> </ul>
<b>Indicadores de Calidad</b>	<b>Indicadores de Formación / Innovación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Datos de satisfacción de usuarios/as</li> <li>✓ Número de reclamaciones recibidas</li> <li>✓ Número de análisis post-test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formación para la adaptación a medio digital promovida</li> <li>✓ Seminarios de estandarización realizados</li> </ul>

1.5 ÁREA DE GESTIÓN

OBJETIVO	PLAZO META	ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL DEL SCI
Transformar la expedición de certificación de destreza lingüística: digitalización	Junio de 2021	GES 3, GES 4, GES 5
Transformar la expedición de certificación de superación de cursos SCI y Senior: digitalización	Febrero de 2021	GES 3, GES 4, GES 5
Sistematizar la consulta trimestral sobre detección de necesidades de formación de plantilla SCI a las/os coordinadoras/es	Julio de 2021	PER 2
Promocionar los servicios ofrecidos por el SCI ante diferentes grupos de interés	Julio de 2021	DNR 1, DNR 2, DNR 3, TRD 1, TRD 2, TRD 3, TRD 5, JLG 1, JLG 2, EVA 2, GES 6, GES 7, CA 2
Elaborar un plan de mejoras resultantes de la evaluación externa según modelo CAF del sistema de gestión total de la Calidad del SCI	Julio de 2021	CA 2, CA 3

GESTIÓN: INDICADORES

Indicadores de Calidad	Indicadores de Formación / Innovación
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentación revisada y actualizada</li> <li>✓ Formación promovida</li> <li>✓ Grado de satisfacción con la formación promovida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Opinión y grado de satisfacción de la plantilla del SCI con la formación recibida</li> <li>✓ Análisis de efectividad/aplicación de la formación promovida</li> </ul>

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL CURSO 2020-2021: ALINEACIÓN CON PLAN ESTRATÉGICO GENERAL (2017-2022) SCI

El Plan Estratégico General (PEG) del Servicio Central de Idiomas marca las metas y objetivos del SCI durante un periodo de 5 años, ayudando al SCI a conseguir su Misión y desarrollar su Visión. Dicho plan estratégico está alineado con objetivos concretos del Plan Estratégico General de la Universidad de Salamanca.

El PEG del Servicio Central de Idiomas vigente abarca los cursos académicos comprendidos en los años 2017 a 2022.

Para acceder al Plan Estratégico General (PEG) del Servicio Central de Idiomas vigente puede utilizar este enlace: [Plan Estratégico General del Servicio Central de Idiomas – Cursos académicos 2017-2022](#).

### 2.1 Eje PEG: Docencia no-reglada

Objetivos específicos PEG SCI	Objetivo Plan Estratégico Anual SCI
DNR 2	Docencia 1: Ofrecer un servicio adecuado a las necesidades y demandas de grupos de interés a) demanda (histórico grupos/idiomas/periodos y horarios) b) colaborar en la internacionalización USAL
DNR 2	Docencia 2: Ofrecer cursos adaptados a la situación de emergencia sanitaria (COVID-19) a) programación y fórmula docente (grupos reducidos, porcentaje de presencialidad física y virtual, aproximación docente) b) plan de contingencia en cursos de docencia no reglada
DNR 1, DNR 2	Docencia 3: Alcanzar umbrales de matrícula que permitan la continuidad de las acciones de docencia no reglada del SCI
DNR 3	Docencia 4: Alcanzar balance económico (coste/ingreso) que permita la viabilidad de la oferta docente
GES 3	Docencia 5: Adaptar la certificación a formato digital
DNR 4	Docencia 6: Mantener los estándares de calidad de la enseñanza del SCI 1) Formación profesorado 2) reducción de número de estudiantes

2.2 Eje PEG: Traducción

<b>Objetivos específicos PEG SCI</b>	<b>Objetivo Plan Estratégico Anual SCI</b>
TRD 1, TRD 4, GES 3	Traducción 1: Arbitrar un procedimiento de recepción de las solicitudes de traducción y documentación para traducir a través de la sede electrónica
GES 3	Traducción 2: Incorporar la firma electrónica institucional a las traducciones a través de la herramienta portafirmas para que sea posible su verificación
TRD 1, TRD 4, GES 3	Traducción 3: Introducir el uso de herramientas TAO (Traducción Asistida por Ordenador)

2.3 Eje PEG: Justificación lingüística

<b>Objetivos específicos PEG SCI</b>	<b>Objetivo Plan Estratégico Anual SCI</b>
JLG 1, JLG 2, JLG 3	Justificación 1: Satisfacer el 100% de la demanda
JLG 1, JLG 2, JLG 3, GES 3, GES 4	Justificación 2: Adaptar el procedimiento a modalidad digital
GES 3	Incorporar la firma electrónica institucional a las certificaciones a través de la herramienta portafirmas para que sea posible su verificación
JLG 1, JLG 2, JLG 3 GES4, GES5	Iniciar el procedimiento de solicitud para la dotación de personal de apoyo estable en esta coordinación

2.4 Eje PEG: Evaluación

Objetivos específicos PEG SCI	Objetivo Plan Estratégico Anual SCI
EVA 1, EVA 3	Evaluación 1: Revisión de las tarifas de los exámenes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio de las tarifas de los demás exámenes que se ofrecen en la Universidad de Salamanca.</li> <li>2. Estudio de los costes de creación y mantenimiento de los exámenes e ingresos previstos</li> <li>3. Modificación, si procede, de las tarifas para ofrecer los exámenes al menor coste posible al candidato/a</li> </ol>
EVA 3, GES 3	Evaluación 2: Adaptar la realización de exámenes, segundas correcciones y revisión de exámenes a modalidad digital y modalidad bimodal
EVA 3, GES 3	Evaluación 3: Adaptar la realización de entrevistas a modalidad digital
EVA 3, GES 3	Evaluación 4: Adaptar el procedimiento de reclamación y revisión de exámenes a modalidad digital
GES 3, GES 4	Evaluación 5: Adaptar la certificación otorgada por superación de exámenes de destreza a formato digital

2.5 Eje PEG: Gestión

Objetivos específicos PEG SCI	Objetivo Plan Estratégico Anual SCI
GES 3, GES 4, GES 5	Gestión 1: Transformar la expedición de certificación de destreza lingüística: digitalización
GES 3, GES 4, GES 5	Gestión 2: Transformar la expedición de certificación de superación de cursos SCI y Senior: digitalización
PER 2	Gestión 3: Sistematizar la consulta trimestral sobre detección de necesidades de formación de plantilla SCI a las/os coordinadoras/es
DNR 1, DNR 2, DNR 3, TRD 1, TRD 2, TRD 3, TRD 5, JLG 1, JLG 2, EVA 2, GES 6, GES 7, CA 2	Gestión 4: Promocionar los servicios ofrecidos por el SCI ante diferentes grupos de interés
CA 2, CA 3	Gestión 5: Elaborar un plan de mejoras resultantes de la evaluación externa según modelo CAF del sistema de gestión total de la Calidad del SCI

2.6 Eje PEG: Personas

<b>Objetivos específicos PEG SCI</b>	<b>Objetivo Plan Estratégico Anual SCI</b>
PER 2	Gestión 3: Sistematizar la consulta trimestral sobre detección de necesidades de formación de plantilla SCI a las/os coordinadoras/es

2.7 Eje PEG: Calidad

<b>Objetivos específicos PEG SCI</b>	<b>Objetivo Plan Estratégico Anual SCI</b>
DNR 1, DNR 2, DNR 3, TRD 1, TRD 2, TRD 3, TRD 5, JLG 1, JLG 2, EVA 2, GES 6, GES 7, CA 2	Gestión 4: Promocionar los servicios ofrecidos por el SCI ante diferentes grupos de interés
CA 2, CA 3	Gestión 5: Elaborar un plan de mejoras resultantes de la evaluación externa según modelo CAF del sistema de gestión total de la Calidad del SCI