

PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

CURSOS ACADÉMICOS 2017-2022

Objetivos generales:

- Ofrecer un servicio de calidad mediante la revisión y actualización periódica de los procesos.
- Poner en valor el papel de las/los usuarios/clientes estableciendo diferentes canales de participación.
- Responder de forma ágil y flexible a las nuevas demandas provenientes de la USAL adaptándose rápidamente a los cambios que surjan en el entorno universitario.
- Hacer crecer el Servicio incrementando el número de personas usuarias, actividades, etc.
- Fortalecer la imagen del Servicio.
- Fomentar la profesionalidad del personal del Servicio a través de la formación.

1. EJE DOCENCIA NO-REGLADA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Mantener cursos de lenguas que no son inglés	<ul style="list-style-type: none"> – Nº de cursos ofrecidos de lenguas que no son inglés → <i>DNR1</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – Lenguas impartidas 	<ul style="list-style-type: none"> – Evolución en el tiempo del número de cursos
2. Adecuar la oferta a las necesidades de formación del alumnado	<ul style="list-style-type: none"> – Media de estudiantes por grupo en las lenguas que no son inglés → <i>DNR1</i> – Nº efectivo de estudiantes matriculados → <i>DNR3</i> – Nº efectivo de cursos total → <i>DNR3</i> – Media de estudiantes por grupo → <i>DNR3</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – Nuevos tipos de cursos (semipresenciales, pronunciación...) – Nuevas bandas horarias – Retención sobre los ingresos por matriculación 	<ul style="list-style-type: none"> – Evolución en el tiempo de la media de estudiantes por grupo en las lenguas que no son inglés – Evolución en el tiempo del balance económico anual de los cursos (cuadro de mandos)
3. Conseguir la sostenibilidad económica de los cursos	<ul style="list-style-type: none"> – Ingresos por matrícula → <i>DNR3</i> – Ingresos por matrícula cursos no inglés → <i>DNR3</i> – Gastos en profesorado → <i>DNR3</i> – Gastos en profesorado no inglés → <i>DNR3</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – Encuestas de satisfacción de usuarios – Número máximo de estudiantes por grupo 	<ul style="list-style-type: none"> – Evolución en el tiempo del número de estudiantes
4. Mantener los estándares de calidad de la enseñanza por encima de 3 sobre 5	<ul style="list-style-type: none"> – Balance económico de los cursos → <i>DNR3</i> – Media del nivel de satisfacción general con el curso (pregunta 27) en la encuesta de satisfacción de usuarios de docencia → <i>DNR4</i> 		<ul style="list-style-type: none"> – Evolución en el tiempo de la media de satisfacción de usuarios

- Objetivo PEG-USAL en el que incide:
- 5.1.2.1 Potenciar la enseñanza en inglés y otros idiomas de comunicación científica
 - 3.1.1.1 Favorecer la cualificación del personal de la organización
 - 3.1.1.2 Adecuar la estructura del PAS a las funciones que desempeña
 - 3.1.2.2 Implantar programas de apoyo a la innovación académica
 - 6.1.1 Alcanzar un modelo económico sostenible y comprometido con los valores sociales

2. EJE TRADUCCIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Mantener número de usuarios en la comunidad universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de usuarios traducción → TRD1 - Nº palabras traducidas → TRD2 - Nº horas de corrección → TRD2 - Nº expedientes → TRD2 	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios de colaboración - Becarios/as de traducción - Encuestas de satisfacción de usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo de la media de satisfacción de usuarios - Evolución en el tiempo de los ingresos generados por la facturación externa por traducción
2. Mantener los ingresos generados por la traducción	<ul style="list-style-type: none"> - Nº expedientes becas internacionales → TRD2 - Ingresos generados por facturas externas → TRD2 	<ul style="list-style-type: none"> - Emisión de cargos internos 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo de los ingresos generados por los cargos internos por traducción
3. Mantener alianzas con instituciones extranjeras y nacionales para la acogida de becarios	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos generados por cargos internos → TRD2 - Resultado del nivel de calidad de la traducción realizada (pregunta 0.7) en la encuesta de satisfacción de usuarios de traducción → TRD4 		<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo del número de usuarios tanto internos y externos - Evolución en el tiempo del número de palabras traducidas para ONG's
4. Mantener el grado de satisfacción de los usuarios por encima de 3 sobre 5	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los plazos acordados (pregunta 12 de la encuesta de satisfacción de usuarios de traducción) → TRD4 - Nº palabras traducidas para ONG's → TRD5 		<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo de la media de satisfacción de usuarios
5. Mantener la colaboración con las distintas ONG's (Cruz Roja, Cáritas,...)			

Objetivo PEG-USAL en el que incide:

2.2.2.1 Incentivar la producción investigadora

3. EJE JUSTIFICACIÓN LINGÜÍSTICA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Gestionar la justificación documental solicitada por la USAL en los plazos acordados	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de solicitudes de validaciones → JLG1/JLG2 - Cumplimiento del plazo acordado (pregunta 10 de la encuesta de satisfacción de solicitantes del procedimiento) → JLG1/JLG2/JLG3 - Ingresos efectivos por justificación documental en entidad receptora → JLG4 	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de justificación documental - Resolución de convocatorias extraordinarias - Idiomas abarcados 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo del número de solicitudes de validaciones - Evolución en el tiempo de la media de satisfacción de solicitantes del procedimiento
2. Gestionar la justificación documental para la concesión de las becas internacionales en los plazos acordados	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos del procedimiento → JLG4 - Balance económico del procedimiento → JLG4 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de solicitantes del procedimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo del balance económico anual de las validaciones (cuadro de mandos) - Evolución en el tiempo del balance económico de las validaciones por procedimiento (cuadro de mandos)
3. Mantener el grado de satisfacción con el procedimiento establecido por encima de 3 sobre 5			
4. Conseguir la sostenibilidad económica del procedimiento			

Objetivo PEG-USAL en el que incide:

6.1.1 Alcanzar un modelo económico sostenible y comprometido con los valores sociales

4. EJE EVALUACIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Sostenibilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de exámenes CertACLES realizados → EVA2/EVA3/ EVA4 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles examinados 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo del balance económico
2. Seguir siendo centro evaluador CertACLES	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de exámenes SCI realizados → EVA3 - Ingresos por matrícula → EVA1 - Gastos en profesorado → EVA1 - Balance económico de los exámenes → EVA1 	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de convocatorias anuales - Nº de convocatorias compartidas 	
3. Responder a las exigencias de evaluación que plantee la USAL		<ul style="list-style-type: none"> - Formación a los evaluadores - Análisis estadísticos de los exámenes 	
4. Incrementar los estándares de calidad de los exámenes		<ul style="list-style-type: none"> - Juicios de expertos - Adaptación del test de nivel - Talleres de estandarización - Convenios/alianzas con otras universidades 	

Objetivo PEG-USAL en el que incide : 5.1.2.1 Potenciar la enseñanza en inglés y otros idiomas de comunicación científica

5. EJE GESTIÓN

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Mantener estándares de calidad por encima de 3 sobre 5 en la parte de gestión de la encuesta a usuarios de docencia	<ul style="list-style-type: none"> - Media del nivel de satisfacción general con la atención recibida (pregunta 12) en la encuesta de satisfacción de usuarios de docencia → <i>GES1</i> - Media del nivel de satisfacción general con la atención recibida (pregunta 10) en la encuesta de satisfacción de usuarios de traducción → <i>GES2</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción de usuarios - Procedimientos informatizados 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo de la media de satisfacción de usuarios
2. Mantener porcentaje de satisfechos por encima del 60% en los usuarios de traducción	<ul style="list-style-type: none"> - Número total/real de cursos gestionados → <i>GES5/GES7</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas establecidas para la informatización de los procedimientos - Fecha de publicación y revisión de los procedimientos 	
3. Aumentar el porcentaje de informatización de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Número total/real de estudiantes gestionados en los cursos del SCI → <i>GES5/GES7</i> - Número de facturas de traducción tramitadas → <i>GES5/GES7</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de resolución de los procedimientos - Mapa de procesos - Publicación en web de la información de gestión y calidad del SCI 	
4. Cumplimiento de los compromisos adquiridos en los plazos establecidos	<ul style="list-style-type: none"> - Número de cargos internos tramitados → <i>GES5/GES7</i> - Número de usuarios de justificación documental gestionados → <i>GES5/GES7</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Página web del SCI 	
5. Ofrecer el soporte administrativo a los demás ejes de actuación	<ul style="list-style-type: none"> - Número de estudiantes matriculados en exámenes de dominio → <i>GES5/GES7</i> - Número de devolución de tasas → <i>GES5</i> - Número de estudiantes afectados por suspensión de cursos → <i>GES5/GES7</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad en soporte papel (trípticos, prensa,...) de la información relevante del SCI - Creación de cuadro de carga de trabajo 	
6. Ser transparente en los procedimientos, procesos y resultados de gestión del SCI			
7. Mantener actualizada la información referida al SCI			

Objetivo PEG-USAL en el que incide:

6.2. Implantar sistemas de gestión responsable y de calidad

6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria

6. EJE PERSONAS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Fomentar la participación voluntaria del personal de plantilla en la ED de la USAL	<ul style="list-style-type: none"> - Número de horas de formación del SCI → <i>PER2</i> - Media del nivel de satisfacción general del personal del SCI (pregunta 56) en la encuesta de clima laboral → <i>PER3</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del personal del SCI en la ED de la USAL - Plan de formación del SCI - Plan de formación de la USAL - Formación externa recibida 	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución en el tiempo de la media de satisfacción del personal del SCI
2. Ofrecer formación específica del SCI para toda su plantilla			
3. Mantener el grado de satisfacción del personal del SCI por encima del 70%			

Objetivo PEG-USAL en el que incide

3.1.1 Mejorar los programas de formación orientándolos a la cualificación del personal

6.2.2.2 Implantar un sistema de ED del PAS y del PDI

7. EJE CALIDAD

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS	RESULTADO
1. Revisión bienal de todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> – Procesos revisados – PAAP – Cuadros de mando revisados o creados – Protocolo de análisis de la incidencia de la formación recibida en la actividad del SCI – Iniciativas piloto desarrolladas 	
2. Elaboración de un Plan Anual de Actuaciones Previstas			
3. Revisión bienal de los cuadros de mando del SCI.			
4. Estudiar la forma de cotejar la incidencia de la formación recibida en la actividad del SCI			
5. Participación voluntaria en las iniciativas que presente la USAL en calidad.			

Objetivo PEG-USAL en el que incide:

6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria