

CARTA DE SERVICIOS DEL SCI

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 Internacionalización.

Como Servicio aspira a ser un centro de lenguas de referencia tanto en la enseñanza no reglada de idiomas como en el asesoramiento lingüístico y en el apoyo a la investigación e internacionalización de la Universidad a través de la traducción y asesoramiento. Para ello, desde el SCI se 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+.

Esta búsqueda de la excelencia junto con la profesionalidad de las personas que lo integran y la transparencia en sus acciones forman parte de la cultura del SCI y añade valor a los servicios que ofrece a sus usuarios/as.

MISIÓN:

La **misión** del Servicio 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 del aprendizaje de lenguas extranjeras, el asesoramiento y acreditación lingüística y la traducción de documentación institucional.

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

Para llevar a cabo esta Misión que le ha sido encomendada, el SCI **presta** a sus usuarios/as de la Comunidad Universitaria en sentido amplio - estudiantes, egresados/as, personal de administración y servicios (PAS), personal docente e investigador (PDI), miembros la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la Universidad de Salamanca - **los siguientes Servicios:**

- En el campo de la **enseñanza no-reglada** de idiomas, cursos cuatrimestrales o anuales de diferentes niveles de alemán, catalán, chino, euskera, francés, gallego, griego moderno, inglés, italiano, portugués y ruso y de diferente duración y modalidad según el tipo de curso.
- En el campo de la **traducción**, la traducción escrita y/o corrección de textos administrativos o científicos así como la traducción y localización de páginas web. Las lenguas de trabajo son alemán, castellano, francés e inglés. En el caso de otras lenguas y traducciones juradas, el SCI facilita el contacto con traductores externos.
- En el campo del **asesoramiento y apoyo lingüístico**, la acreditación de niveles de conocimientos de lenguas extranjeras en convocatorias de becas, acceso a másteres y títulos propios de la universidad, la realización de pruebas específicas a petición de diferentes colectivos universitarios, y las grabaciones de ponencias en inglés, francés o alemán.

DERECHOS DE SUS USUARIOS/AS

En cada uno de estos campos de actuación, **se ofrece** un trato individualizado y no discriminatorio **a sus usuarios/as** a quienes no sólo se les ofrece la posibilidad de proponer mejoras y opinar sobre los servicios prestados a través de las evaluaciones del grado de satisfacción de usuarios/as realizadas sistemáticamente, sino también la posibilidad de conocer los resultados globales de dichas evaluaciones a través de la página web. Asimismo, se les ofrece la posibilidad de conocer y acceder fácilmente a todos los procesos y procedimientos del SCI. Sus derechos y obligaciones son los recogidos en el artículo 35 de la ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en las diferentes normativas establecidas por el SCI.

En el caso de reclamaciones, quejas o sugerencias en relación con los servicios prestados, los usuarios/as del SCI pueden realizarlas y presentarlas las 24 horas del día a través [Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca](#) (ver página web de la USAL), fax, correo electrónico o bien en horario de oficina a través de los teléfonos o en persona, comprometiéndose el SCI a responder en un período máximo de 48 hs, informando posteriormente, en su caso, de las posibles acciones derivadas de las mismas.

Normativa reguladora

- Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- DECRETO 317/2003 del 18 de noviembre por el que se regula las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos.
- DECRETO 177/2005 de 19 de julio por el que se modifica el decreto 317/2003.
- 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.
- Plan Estratégico General de la USAL
- Reglamento del SCI, aprobado por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Salamanca en sesión ordinaria el 25 de mayo de 2007.
- Reglamento de exámenes del SCI
- Normativa de matriculación del SCI
- Normativa de traducción
- Reglamento del Centro de Formación Permanente
- Estatutos de la Universidad

COMPROMISOS DE CALIDAD:

Ante sus usuarios/as el SCI se **compromete**

- A respetar los compromisos adquiridos ante sus usuarios/as y socios en lo referido a los servicios prestados (plazos establecidos, condiciones de prestación de los servicios, resolución de incidencias, tarifas aplicables, etc)
- A informar de forma veraz, clara y actualizada en web y redes sociales sobre los servicios prestados
- A informar periódicamente, a través de memorias anuales de actividades, sobre los resultados de las actividades desarrolladas por el Servicio
- A respetar el entorno y a gestionar de forma responsable los recursos que le han sido asignados
- A respetar la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas y usuarios/as del SCI

En el campo de la **Traducción**:

- A la localización de sus traducciones (adaptación a la variedad de la lengua de traducción)
- A aportar la experiencia y profesionalidad de sus traductores/as
- A realizar el seguimiento de los trabajos y asesorar al usuario/a hasta la publicación de los mismos
- A mantener un grado de satisfacción media de sus usuarios/as por encima de 3 sobre 5 (reflejado en las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente)
- A publicar los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as anualmente

En el campo de la **Docencia no-reglada**:

- A realizar el diagnóstico del nivel de conocimientos de lengua previamente a la matriculación en los cursos
- A aportar la experiencia y profesionalidad de sus docentes
- A impartir los cursos siguiendo un enfoque comunicativo y de aprendizaje por competencias.
- A mantener un grado de satisfacción media de sus usuarios/as por encima de 3 sobre 5 (reflejado en las encuestas de satisfacción realizadas periódicamente)
- A publicar los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as cuatrimestralmente

En el campo del **asesoramiento y acreditación lingüística**

- A certificar, en el caso de los exámenes propios, el nivel de competencia en las destrezas evaluadas
- A realizar exámenes de calidad, válidos y fiables y, en el caso de los exámenes CertAcles con validez en todas las universidades españolas.
- A evaluar el grado de satisfacción de los usuarios/as
- A publicar los resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as
- A adecuar los plazos de justificación documental a los plazos establecidos por otras unidades de la Universidad

INDICADORES:

En el campo de la **Traducción**:

- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción sobre la profesionalidad de los traductores/as
- Resultados globales de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de traducción
- Fechas de publicación en Web de los resultados de las encuestas de satisfacción de los dos últimos años.
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referidos al seguimiento de las traducciones realizadas
- % de quejas recibidas por no localización de las traducciones

- En el campo de la **Docencia no-reglada**:

- % de test de nivel realizados sobre el total de alumnos/as.
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referidos a profesionalidad y experiencia del profesorado
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referidos al enfoque comunicativo de las clases
- Fechas de publicación en Web de los resultados de las encuestas de satisfacción de los dos últimos años

- En el campo del **asesoramiento y acreditación lingüística**

- % de quejas recibidas por certificados incompletos
- Acreditación para ser centro evaluador CertAcles
- Valoración de los usuarios/as en la encuesta de satisfacción referida a los exámenes CertAcles.
- Fechas de publicación en Web de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios/as.
- % de cumplimiento de plazos establecidos para acreditación