

## PLAN ANUAL DE ACTUACIONES PREVISTAS 2015-2016

### 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.

OS = objetivos con repercusiones en servicios

OC = objetivos con repercusiones en clientes

OP = objetivos con repercusiones en personas

EJES	LINEAS DE ACTUACION	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES PAAP		INDICADORES
<b>DOCENCIA NO-REGLADA</b>	Cursos idiomas SCI	OS: Mantener el número de estudiantes a pesar de la situación económica	Realización de un estudio de impacto del SCI	<u>Oct.2015</u> : Firma de convenio con Facultad de Sociología para la realización de prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de encuestas de impacto contestadas</li> <li>- Nº de encuestas de abandono contestadas</li> <li>- Nº de apariciones en medios de comunicación y en ferias</li> <li>- Información en Web sobre nomenclatura cursos y niveles marco</li> <li>- Nº de estudiantes matriculados</li> <li>- Nº de niveles en lenguas minoritarias</li> <li>- Nº de niveles de cursos</li> <li>- Nº de cursos semi-presenciales</li> <li>- Nº de propuestas de formación del PAS realizadas a Gerencia</li> </ul>
			Análisis causas del descenso de matrícula	<u>Febr. 2016</u> : Elaboración de encuestas de impacto en centros y servicios.	
			Regular acceso a los cursos y repetición de nivel en cursos Senior	Revisión encuesta de abandono y no-matriculación en cursos <u>Mayo 2016</u> : análisis de resultados encuestas abandono	
			Incrementar en un 2% el número de apariciones en medios de comunicación y redes sociales	<u>Mayo 2016</u> : análisis de la aplicación de criterios de matriculación de O2015 <u>Sept. 2016</u> : nueva normativa de matrícula en los cursos	
		Desarrollar una explicación clara sobre la nomenclatura de los Cursos SCI y niveles MCER	<u>Sept. 2015</u> : Asistencia a Feria de acogida USAL y asistencia jornada bienvenida Farmacia <u>Sept. 2015</u> : aparición en radio y TV USAL. <u>Abril 2016</u> : contactos con decanatos para información en guías académicas + correos masivos		
OS: Mantener cursos de lenguas “minoritarias”	Realizar publicidad específica para lenguas minoritarias	<u>Enero 2016</u> : Introducir explicaciones en el apartado Preguntas más frecuentes en la pestaña Cursos	<u>Sept. 2015</u> : ofrecer nuevos niveles en lenguas minoritarias		

		OC: Adecuar la oferta a las necesidades de formación del alumnado	Nuevos tipos de cursos	<u>Sept. 2015</u> : generalización a todos los colectivos de usuarios de los cursos de “Study Skills”		
			Colaboración en Plan de Formación del PAS	<u>Junio 2015</u> : Analizar resultados formación realizada y elevar nueva propuesta		
			Cursos semi-presenciales inglés	<u>Sept 2016</u> :Nuevos niveles de inglés B1		
<b>TRADUCCIÓN</b>	Traducción interna y externa	OC: Facilitar procedimiento de traducción a distancia	Creación de un protocolo de traducción a distancia	<u>Abril 2016</u> : protocolo colgado en Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo protocolo</li> <li>- Número de becarios extranjeros</li> <li>- Nueva información en Web</li> </ul>	
			Promocionar prácticas de becarios extranjeros			
			Revisión información referida a traducción en Web	<u>Mayo 2016</u> : Introducción modificaciones en Web		
<b>JUSTIFICACIÓN LINGÜÍSTICA</b>	Justificación documental y mediante examen	OS: Adaptar la justificación lingüística a las nuevas exigencias de las becas ERASMUS	Establecer nuevo protocolo justificación lingüística ERASMUS	<u>Noviembre 2016</u> : nuevo protocolo	- Nuevo protocolo	
<b>EVALUACIÓN</b>	Test de nivel	OS: Adaptación test de nivel on-line a nuevos niveles e incorporación de comprensión lectora y auditiva	Conversión test de inglés en test auto-adaptativo	<u>Octubre 2016</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo test de nivel</li> <li>- Nº de entrevistas realizadas</li> </ul>	
			Estandarización de las entrevistas a partir de ciertos niveles en todas as lenguas	<u>Octubre 2016</u>		
	Exámenes de dominio	OS: Adaptar exámenes ERASMUS a nuevo protocolo	Adelantar convocatorias ERASMUS	Buscar socios CertAcles para compartir convocatorias de exámenes	<u>Noviembre 2016</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de convocatorias realizadas</li> <li>- Nº de convenios firmados</li> </ul>
			OS: Mejorar la validez , fiabilidad y calibración de los exámenes			
			Análisis de fiabilidad y validez	<u>Junio 2016</u> : Búsqueda de expertos de alemán para juicio de expertos <u>Junio 2016</u> : Búsqueda de centros para realizar pilotajes de tareas		
<b>GESTIÓN</b>	Administración del SCI	OP: Mejorar la gestión de la carga de trabajo del puesto de trabajo de administración	Solicitud apoyo administrativo	Escritos gerencia solicitando modificación RPT		

		OC: Flexibilizar la gestión del proceso de matrícula en los cursos	Traslado de la matrícula de inglés FP al SCI	<u>Septiembre 2016</u> : matrícula en SCI de todos los cursos excepto Senior	Nº de personas matriculadas en SCI Nº de cursos gestionados en SCI
<b>VISIBILIDAD</b>	Todo el SCI	Aumentar visibilidad y presencia del SCI en el ámbito de la USAL	Realizar encuesta de impacto del SCI	<u>Febr. 2016</u> : Elaboración de encuestas de impacto en centros y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de encuestas realizadas</li> <li>- Resultados encuestas realizadas</li> <li>- Nº de manteles</li> </ul>
			Buscar nueva formas de publicidad	<u>Mayo 2016</u> : Creación de información genérica del SCI para llevar a institutos <u>Enero 2016</u> : Anuncios dirigidos en redes sociales <u>Octubre 2016</u> : realizar nueva propaganda cursos Senior	
			Nueva presentación del SCI	<u>Sept 2015</u> : nuevo PPT del SCI para feria de acogida <u>Sept 2015</u> : nuevo PPT del SCI en bienvenida alumnado farmacia <u>Abril 2016</u> : contactos con decanatos para información en guías académicas + correos masivos	
			Realización de publicidad conjunta con el SPIO	<u>Febrero 2016</u> : publicidad en mantelería restaurantes universitarios <u>Mayo 2016</u> : presencia SCI en visitas SPIO a institutos a través de trípticos y PDF	
	Exámenes de dominio	Mejorar información referida a estos exámenes	Elaboración de un nuevo apartado en web sobre exámenes del SCI (para los no CertAcles)	<u>Noviembre 2015</u> : publicación en web del apartado de exámenes SCI	Apartado en Web
<b>PERSONAS</b>	Todo el SCI	Conocer grado de satisfacción de becarios y estudiantes en prácticas	Creación de una encuesta on-line	<u>Enero 2015</u> : enviar encuesta satisfacción becarios/prácticas	Nº de encuestas realizadas
<b>ENTORNO</b>	Todo el SCI	Mejorar el entorno del trabajo	Creación de un protocolo reciclaje en el SCI	<u>septiembre 2016</u>	Protocolo de reciclaje
			Creación de un Plan de prevención riesgos laborales en el SCI	<u>septiembre 2016</u>	Plan de prevención de riesgos laborales
<b>CALIDAD</b>	Todo el SCI		Determinar con qué temas de calidad se continua		