

PLAN ESTRATÉGICO CURSOS 2012-2013/ 2013-2014

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 ACTUACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	PLAZOS	INDICADORES	
DOCENCIA NO-REGLADA	GRADO	OS: Mantener o tratar de incrementar el número de alumnos/as con respecto al curso académico anterior en un 2% a pesar de situación económica	Incrementar número de apariciones en prensa	Febrero 2014	- Número de cursos ofrecidos - Número de personas matriculadas - Apariciones en prensa - Número de seguidores en redes sociales	
			Mejorar página web			
			Mejorar publicidad			
			Incrementar presencia en redes sociales			
			OC: Adecuar la oferta a las necesidades de formación del alumnado	Ofrecer nuevas modalidades de cursos y nuevas bandas horarias	Febrero 2014	- Número de cursos intensivos - Nuevas franjas horarias - Encuesta de satisfacción
			OS: Revisar criterios de superación de los cursos	- Modificación de la calificación necesaria y modificación tipo de actas - Modificación de sistema de evaluación	Febrero 2014	Nº aprobados/suspensos/ Nº abandonos Actas y pruebas recogidas
		FORMACIÓN CONTINUA	OS: Mantener o tratar de incrementar el número de alumnos/as con respecto al curso académico anterior en un 2% a pesar de situación económica	Incrementar número de apariciones de prensa y presencia en redes sociales	Febrero 2014	- Número de cursos ofrecidos - Número de personas matriculadas - Encuesta de satisfacción
	Mejorar página web			Febrero 2014		
			OC: Adecuar oferta de cursos a la demanda de la comunidad universitaria por idiomas	Nuevas modalidades de cursos y nuevas franjas horarias	Febrero 2014	- Número de franjas horarias ofrecidas
		ERASMUS	OS: Mantener o tratar de incrementar el número de alumnos/as con respecto al curso académico anterior	Revisión número de cursos ofrecidos	Septiembre 2014	- Número de cursos ofrecidos - Número de personas matriculadas - Encuesta de satisfacción

	SENIOR	OS: Tratar de incrementar el número de personas usuarias en un 2%	Ampliar oferta de idiomas Consolidación de franjas horarias	Octubre 2014	- Número de cursos ofrecidos - Número de personas matriculadas - Encuesta de satisfacción
		OS: Procedimiento de ocupación de plazas	Regular la repetición de curso por parte de las personas	Octubre 2014	- Número de repetidores
TRADUCCION	INTERNA	OS: Mantener número de usuarios	Mantener número de traductores/as	Junio 2014	- Encuesta de satisfacción - Número de usuarios/as - Número de palabras corregidas/traducidas
	EXTERNA	OS: Mantener número de usuarios			
		OS: Ofrecer nuevos productos	Traducción páginas Web	Enero 2014	
JUSTIFICACIÓN LINGÜÍSTICA	INTERCAMBIO	OS y OC: Incrementar número de convocatorias ACLES para becas de intercambio y másteres OS y OC: Conocer grado de satisfacción de usuarios	- Buscar alianzas para realización de exámenes - Realización de una encuesta de grado de satisfacción de usuarios/as	Junio 2014	- Número de exámenes realizados - Número de personas matriculadas - Encuesta de satisfacción
	ERASMUS				
	MASTER SECUNDARIA				
	OTROS				
EVALUACIÓN	TEST NIVEL	OS: mejora test de nivel con introducción ítems de Comprensión lectora y auditiva	- Creación nuevos ítems - Formación profesorado en creación ítems	Junio 2014	- Número de exámenes realizados - Número de personas que se examinaron - Número de convocatorias
	EXAMENES DE DOMINIO	OS: Creación exámenes según modelo ACLES en otras lenguas	Realizar una convocatoria de Inglés niveles B1 y B2 para evaluar procedimiento	Diciembre 2012	
			Ampliar número de convocatorias y ampliar a otros idiomas	Junio 2014	
GESTIÓN	ADMINISTRATIVA	OP: Mejorar la gestión de la carga de trabajo del puesto de trabajo de administración	Solicitud apoyo administrativo	Junio 2014	
VISIBILIDAD	TOTALIDAD DEL SCI	OS/OP: Hacer más visible el SCI	- Participación en congresos - Participación en foros nacionales y dentro de la universidad - Aparición en prensa y demás medios de comunicación	Junio 2014	- Número de congresos y personas que participaron - Presencia en foros - Apariciones en prensa
PERSONAS	DOCENCIA NO REGLADA	OP: Mejorar la integración del profesorado de apoyo – Optimizar recursos	Realizar catálogo de funciones de profesorado de apoyo	Junio 2013	Catálogo de funciones