

PLAN ANUAL DE ACTUACIONES PREVISTAS 2018-2019

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 – Peso del eje: 20%

Objetivos Plan Estratégico:

DNR1. Mantener cursos de lenguas que no son inglés

DNR2. Adecuar la oferta a las necesidades de formación del alumnado

DNR3. Conseguir la sostenibilidad económica de los cursos

DNR4. Mantener los estándares de calidad de la enseñanza por encima de 3 sobre 5

Objetivo cumplido

Objetivo cumplido parcialmente

Objetivo no cumplido

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Adecuar la oferta de los cursos a las necesidades de los estudiantes → DNR2, DNR1</p> <p>RESPONSABLES: Coordinador de Cursos SCI Coordinadora Senior</p>	<p><u>Cursos SCI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar criterios de superación de los cursos: quitar requisito de asistencia <input type="checkbox"/> - Ofrecer un curso de conversación en lugar de niveles C2 <input type="checkbox"/> - Organizar talleres de 30 hs de duración de destrezas específicas <input type="checkbox"/> 	<p>Curso académico 2018-2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de estudiantes - Número de cursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Calendario de clases - Oferta de cursos

<p>Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías Directora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener cursos de lenguas minoritarias. - Incrementar el número de niveles en portugués de Brasil e italiano <input type="checkbox"/> - Adaptar cursos de ruso a los niveles MCER y ofrecer el nivel A1.1 <input type="checkbox"/> - Búsqueda, análisis y adopción de nueva plataforma para aprendizaje semipresencial. <input type="checkbox"/> - Tras elección de nueva plataforma, organizar los cursos semipresenciales de forma que coincidan los niveles con los cursos presenciales y sean intercambiables con los presenciales <input type="checkbox"/> - Completar los contenidos de los cursos de la plataforma de autoaprendizaje de inglés para alinearlos con los de los cursos presenciales <input type="checkbox"/> - Organizar programas de intercambio en inglés y francés para práctica oral <input type="checkbox"/> - Ofrecer cursos de inglés para personas con discapacidad auditiva <input type="checkbox"/> - Ofrecer un examen CertAcles gratuito (inglés, francés y alemán) a lo largo de la escolaridad en el SCI a partir del nivel B1.3. <input type="checkbox"/> <p><u>Cursos Senior</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar criterios de superación de los cursos <input type="checkbox"/> - Introducir evaluación continua en lugar de exámenes consensuados. <input type="checkbox"/> - Ofrecer un nivel más alto de inglés (nivel 8) <input type="checkbox"/> - Ofrecer un grupo de mantenimiento de alemán <input type="checkbox"/> - Ofrecer talleres temáticos de 30 hs <input type="checkbox"/> - Búsqueda de socios para organizar programas de intercambio en inglés y francés para práctica oral Senior <input type="checkbox"/> 			
--	---	--	--	--

<p>2. Mejorar la visibilidad de los cursos del SCI (web, redes sociales ...) → DNR3</p> <p>RESPONSABLES: Directora SCI Coordinador Cursos SCI Coordinadora Senior Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Firma acuerdo para recibir estudiantes en prácticas de la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación para realización de prácticas en SCI <input type="checkbox"/> – Firma acuerdo para recibir estudiantes en prácticas de la Facultad de Educación (Máster TIC) para realización de prácticas en SCI <input type="checkbox"/> – Creación de material audiovisual para promoción del SCI (curiosidades, mini-lecciones, intercambios, publicidad etc) con estudiantes y profesorado <input type="checkbox"/> – Medición de visualizaciones/interacción con publicidad por colectivos y medio <input type="checkbox"/> – Medición de tráfico de llegada a Web. <input type="checkbox"/> – Medición de uso Web SCI (anual) y comparación con el curso anterior. <input type="checkbox"/> – Inclusión de URL en página de automatrícula de CCII en motor estadístico Google analytics para recibir datos de comportamiento de matrícula <input type="checkbox"/> – Calendarización publicidad por colectivos y medios. <input type="checkbox"/> – Publicidad de pago en redes sociales (facebook y twitter) <input type="checkbox"/> – Participación en appCRUE <input type="checkbox"/> – Envío de información personalizada (SMS, email por lista de correo) al alumnado en periodos puntuales <input type="checkbox"/> – Asistencia a ferias de acogida y Farmacia <input type="checkbox"/> – Contacto directores de centros educativos para informar sobre los cursos Senior <input type="checkbox"/> – Organizar eventos (Speed Chat, intercambios con Univ. Emory) <input type="checkbox"/> – Contacto con decanatos para que incluyan información sobre los cursos en Studium <input type="checkbox"/> – Petición de inclusión spots SCI en TV USAL y monitores de información de facultades. <input type="checkbox"/> – Revisión en Web de programaciones cursos Senior. <input type="checkbox"/> 	Curso académico 2018-2019		<ul style="list-style-type: none"> – Acuerdos firmados – Spots grabados – Publicidad lanzada – Informes resultados de las mediciones
--	---	---------------------------	--	--

<p>3. Hacer más sostenibles los cursos → DNR3</p> <p>RESPONSABLES Coordinador de Cursos SCI Directora</p>	<ul style="list-style-type: none"> – No ofrecer horarios de mañana <input type="checkbox"/> – Ofrecer un único grupo en niveles 1 y 2 de Senior <input type="checkbox"/> – No ofrecer nivel C2 como tal de inglés. <input type="checkbox"/> – Creación de un calendario compartido de actuaciones del SCI para estudiantes. <input type="checkbox"/> 	<p>Septiembre 2018 Febrero 2019</p>	<p>Balance económico de los cursos</p>	<p>Propuesta de modificación de tarifas Senior Calendarios creados en cuenta@usal</p>
<p>4. Mantener estándares de calidad de la actividad docente por encima de 3 sobre 5 → DNR4</p> <p>RESPONSABLES: Profesorado SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Revisar encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> – Realizar encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> – Paso a sistema digital de encuestas <input type="checkbox"/> – Realización de paneles de usuarios/as <input type="checkbox"/> 	<p>Dic. 2018 y Marzo 2019</p>		<ul style="list-style-type: none"> – Resultados encuestas publicados en web – Mejoras introducidas por sugerencias
<p>5. Mantener plazos cortos de respuesta a las demandas de nuevos cursos → DNR2</p> <p>RESPONSABLE: Directora SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Entregar propuesta de actividad, incluido presupuesto detallado, en un plazo máximo de 15 días. <input type="checkbox"/> 			<ul style="list-style-type: none"> – Propuestas de actividad presentadas

OBJETIVOS PEG-USAL en los que se incide:

- 5.1.2.1 Potenciar la enseñanza en inglés y otras lenguas de comunicación científica
- 3.1.1.1 Favorecer la cualificación del personal en 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 Alcanzar un modelo económico sostenible y comprometido con el entorno
- 6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria

2. EJE TRADUCCIÓN – Peso del eje: 15%

Objetivos Plan Estratégico:

- TRD1. Mantener número de usuarios en la comunidad universitaria
- TRD2. Mantener los ingresos generados por la traducción
- TRD3. Mantener alianzas con instituciones extranjeras y nacionales para la acogida de becarios
- TRD4. Mantener el grado de satisfacción de los usuarios por encima de 3 sobre 5
- TRD5. Mantener la colaboración con las distintas ONG's (Cruz Roja, Cáritas,...)

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Agilizar tiempos y trabajo a la hora de traducir → TRD1, TRD2 y TRD4</p> <p>RESPONSABLES: Coordinadora de Traducción Traductores Jefe de Negociado SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Mantener el repositorio actualizado de modelos de documentos oficiales de inglés, francés y castellano <input type="checkbox"/> – Automatizar el paso del repositorio de documentos oficiales de inglés, francés y castellano de google drive al NAS <input type="checkbox"/> 	Junio 2019		
<p>2. Mantener estándares de calidad de la traducción por encima de 3 sobre 5 → TRD4</p> <p>RESPONSABLES. Traductores Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías Jefe Negociado SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Realización de encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> – Recibir, traducir o corregir y hacer el seguimiento de los trabajos realizados hasta, si se da el caso, su publicación según procedimiento fijado por el SCI <input type="checkbox"/> 	Dic 2019		Resultados encuestas

OBJETIVOS PEG-USAL en los que se incide:

- 2.1.2.1 Incentivar la producción investigadora
- 6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria

3. EJE JUSTIFICACIÓN LINGÜÍSTICA– Peso del eje: 20%

Objetivos Plan Estratégico:

- JLG1. Gestionar la justificación documental solicitada por la USAL en los plazos acordados
- JLG2. Gestionar la justificación documental para la concesión de las becas internacionales en los plazos acordados
- JLG3. Mantener el grado de satisfacción con el procedimiento establecido por encima de 3 sobre 5
- JLG4. Conseguir la sostenibilidad económica del procedimiento

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Adecuar calendario de justificación lingüística para becas Erasmus y de intercambio al calendario de Relaciones Internacionales → JLG1</p> <p>RESPONSABLES. Coordinadora de Justificación de Nivel de Idiomas Directora SCI Jefe Negociado SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Establecer nuevo calendario becas de Intercambio y Becas ERASMUS conforme a las necesidades del Servicio de RRII. <input type="checkbox"/> – Modificar calendario para las becas con destino Asia <input type="checkbox"/> – Creación de un procedimiento para las convocatorias extraordinarias <input type="checkbox"/> 	Septiembre 2018		<ul style="list-style-type: none"> – Protocolo del procedimiento – Página web
<p>2. Facilitar a los usuarios la comprensión del procedimiento de justificación lingüística → JLG3</p> <p>RESPONSABLES. Coordinadora de Justificación de Nivel de Idiomas Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías Jefe Negociado SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Revisión de la Web en lo referido a la justificación lingüística. <input type="checkbox"/> – Creación de un video explicativo sobre el proceso de justificación lingüística. <input type="checkbox"/> – Creación de un calendario compartido de actuaciones del SCI para estudiantes. <input type="checkbox"/> 	Octubre 2018		<ul style="list-style-type: none"> – Página Web – Video explicativo – Calendarios creados en cuenta@usal
<p>3. Mantener el grado de satisfacción con el procedimiento establecido por encima de 3 sobre 5 → JLG3</p> <p>RESPONSABLES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Revisar encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> – Realizar encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> – Recibir, verificar y tramitar la documentación recibida de justificación lingüística en los términos y fechas 	<p>Junio 2019</p> <p>Septiembre 2019</p>		Resultados encuestas

Coordinadora de Justificación de Nivel de Idiomas Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías Jefe Negociado SCI	convenidas con el Servicio de relaciones Internacionales o con los Centros concernidos o JCYL. <input type="checkbox"/>			
--	---	--	--	--

4. EJE EVALUACIÓN – Peso del eje: 20%

Objetivos Plan Estratégico:

- EV1 Sostenibilidad económica
- EV2 Seguir siendo centro evaluador CertACLES
- EV3 Responder a las exigencias de evaluación que plantee la USAL
- EV4 Incrementar los estándares de calidad de los exámenes

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Elaboración de material audio para exámenes → EV4</p> <p>RESPONSABLES: Coordinador Evaluación Directora SCI Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Grabación de audio para pruebas de idioma CertACLES inglés <input type="checkbox"/> – Grabación de audio para pruebas de idioma CertACLES francés <input type="checkbox"/> 	Curso académico 2018-2019	<ul style="list-style-type: none"> – Número de exámenes CertACLES – Número de exámenes SCI 	<ul style="list-style-type: none"> – Acuerdos firmados – Análisis psicométrico de exámenes CertAcles inglés – Audios grabados en inglés – Audios grabados en francés – Renovación sello CertACLES francés B1 y B2, inglés B1 y B2
<p>2. Adaptación test de colocación → EV3 y EV4</p> <p>RESPONSABLES: Coordinador Evaluación Coordinador de Cursos SCI Profesorado</p>	<p>Inicio de la 2ª fase del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Análisis psicométrico de los resultados de una nueva aplicación del test con objeto de incrementar el número inicial de la muestra (1ª fase del proyecto) <input type="checkbox"/> – Comparación de los resultados de la 1ª y 2ª fase del plan <input type="checkbox"/> – Detección de ítems a modificar <input type="checkbox"/> – Toma de decisión acerca del interés de implementar el test autoadaptativo <input type="checkbox"/> 	Julio 2019		
<p>3. Renovar el sello CertACLES en francés e inglés B1 y B2 → EV2, EV3 y EV4</p> <p>RESPONSABLES: Coordinador de Evaluación Directora SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Revisión de especificaciones y guías <input type="checkbox"/> – Buscar socios CertAcles para compartir exámenes y/o tareas de exámenes <input type="checkbox"/> 	Octubre 2018		

<p>4. Adaptar convocatorias de exámenes a los protocolos de justificación lingüística y demandas de la USAL → EV3 y EV4</p> <p>RESPONSABLES: Coordinadora Justificación Nivel de Idiomas Coordinador de Evaluación Directora SCI Profesorado</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ofrecer gratuitamente examen CertAcles de inglés, francés y alemán a los estudiantes del SCI a partir del B1.3. <input type="checkbox"/> – Estudio de posibilidades de ofrecer al PDI feedback de clases impartidas en inglés. <input type="checkbox"/> – Buscar socios para administrar exámenes CertAcles de otras lenguas y niveles (cualquier idioma o nivel) <input type="checkbox"/> 	<p>Noviembre 2018</p> <p>Mayo / Junio 2019</p>		
<p>5. Mejorar la validez, fiabilidad y calibración de los exámenes → EV4</p> <p>RESPONSABLES: Directora SCI Coordinador de Evaluación Profesorado</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Mantener socios para la realización de pilotaje de exámenes y juicio de expertos de inglés <input type="checkbox"/> – Buscar/mantener socios para pilotaje y juicio de expertos de francés y alemán <input type="checkbox"/> 	<p>Curso académico 2018-2019</p>		
<p>6. Mantener nivel de satisfacción de usuarios → EV4</p> <p>RESPONSABLES: Directora SCI Coordinador de Evaluación Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Realización de las encuestas <input type="checkbox"/> – Creación de un calendario compartido de actuaciones del SCI para estudiantes. <input type="checkbox"/> 	<p>Semana siguiente a revisión de exámenes</p>		<p>Resultados de encuestas Calendarios creados cuenta@usal</p>

OBJETIVOS PEG-USAL en los que se incide:

- 5.1.2.1 Potenciar la enseñanza en inglés y otros idiomas de comunicación científica
- 6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria

5. EJE GESTIÓN – Peso del eje: 15%

Objetivos Plan Estratégico:

- GES1. Mantener estándares de calidad por encima de 3 sobre 5 en la parte de gestión de la encuesta a usuarios de docencia
- GES2. Mantener porcentaje de satisfechos por encima del 60% en los usuarios de traducción
- GES3. Aumentar el porcentaje de informatización de procedimientos
- GES4. Cumplimiento de los compromisos adquiridos en los plazos establecidos
- GES5. Ofrecer el soporte administrativo a los demás ejes de actuación
- GES6. Ser transparente en los procedimientos, procesos y resultados de gestión del SCI
- GES7. Mantener actualizada la información referida al SCI

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Mejora del Sistema de matriculación de los cursos del SCI → GES3 y GES5</p> <p>RESPONSABLE Jefe Negociado SCI Dirección SCI</p>	<p>– Análisis de incidencias durante la matriculación <input type="checkbox"/></p> <p>– Reunión con gestores de la plataforma de matriculación para resolución de las mismas <input type="checkbox"/></p>	Curso académico 2018-2019	– Número de estudiantes matriculados	<p>– Informe incidencias matriculación</p> <p>– Página web</p> <p>– Cuadros de mando</p> <p>– Resultados encuestas</p> <p>– AppCRUE</p> <p>– Videos producidos y publicados</p>
<p>2. Facilitar a los usuarios el acceso a información actualizada → GES4, GES6 y GES7</p> <p>RESPONSABLES: Jefe Negociado SCI Coordinadores</p>	<p>– Actualización cuatrimestral de la página web <input type="checkbox"/></p> <p>– Producción y publicación de videos tutoriales sobre las distintas inscripciones en el SCI <input type="checkbox"/></p> <p>– Participación en appCRUE <input type="checkbox"/></p>			
<p>3. Implementación de los cuadros de mando → GES5, GES6 y GES7</p> <p>RESPONSABLES: Directora Jefe de Negociado SCI</p>	<p>– Reestructuración, si procede, de los cuadros de mando <input type="checkbox"/></p>			
<p>4. Mantener estándares de calidad por encima de 3 sobre 5 en el apartado de</p>	<p>– Realizar encuestas de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/></p>	Noviembre. 2018 Abril 2019		

gestión de la encuesta de docencia → GES1 RESPONSABLES: Jefe Negociado SCI				
5. Adecuación de los procesos SCI a nuevas directrices USAL →GES5. RESPONSABLES: Jefe Negociado SCI	– Adaptación de la tramitación de las facturas de proveedores a las nuevas exigencias de la Gerencia de la USAL. <input type="checkbox"/> – Adaptación del SCI a las nuevas exigencias de la Secretaria General para la incorporación a la administración electrónica. <input type="checkbox"/>			
6. Mejorar el soporte informático de gestión de la justificación lingüística. → GES3 RESPONSABLES: Coordinadora de Justificación Lingüística Jefe Negociado SCI	– Revisión de la herramienta informática para la gestión de las solicitudes de becas de movilidad internacional. <input type="checkbox"/>			Base de datos revisada.

OBJETIVOS PEG-USAL en los que se 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 – Peso del eje: 5%

Objetivos Plan Estratégico:

PER1. Fomentar la participación voluntaria del personal de plantilla en la ED de la USAL

PER2. Ofrecer formación específica del SCI para toda su plantilla

PER3. Mantener el grado de satisfacción del personal del SCI por encima del 70%

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Formación del personal del SCI → PER2</p> <p>RESPONSABLES Coordinador Cursos a Demanda y Nuevas Tecnologías Coordinador de Evaluación Directora SCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Desarrollo de seminarios propios de formación en multimedia con becarios máster TIC <input type="checkbox"/> – Fomento de la participación en cursos, seminarios y congresos no- USAL <input type="checkbox"/> – Formación para creadores y correctores de exámenes: reuniones de estandarización cuatrimestrales <input type="checkbox"/> – Inclusión en registro de formación de un modelo de certificación de formadores. <input type="checkbox"/> 	Curso académico 2018-2019	– Número de horas de formación impartidas	<ul style="list-style-type: none"> – Cursos organizados – Talleres organizados – Registro de Formación – Participantes en ED tanto de plantilla USAL como no USAL
<p>2. Mejora de la transmisión de la información sobre lo que se hace en el SCI</p> <p>RESPONSABLES Directora SCI Coordinadores/as</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Reuniones cuatrimestrales con profesorado SCI sobre docencia y evaluación, primera parte de la reunión temática general y segunda parte por idiomas. <input type="checkbox"/> – Creación de un calendario compartido de actuaciones del SCI para plantilla SCI y equipo de Dirección <input type="checkbox"/> – Creación de un calendario compartido de actuaciones del SCI para profesorado contratado. <input type="checkbox"/> 	Curso académico 2018-2019		<ul style="list-style-type: none"> – Reuniones mantenidas – Calendarios creados en cuenta@usal

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 – Peso del eje: 5%

Objetivos Plan Estratégico:

CAL1. Revisión bienal de todos los procesos

CAL2. Elaboración de un Plan Anual de Actuaciones Previstas

CAL3. Revisión bienal de los cuadros de mando del SCI.

CAL4. Estudiar la forma de cotejar la incidencia de la formación recibida en la actividad del SCI

CAL5. Participación voluntaria en las iniciativas que presente la USAL en calidad.

OBJETIVOS PAAP	ACCIONES	CALENDARIO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	EVIDENCIAS
<p>1. Continuar con modelo de gestión de calidad → CAL1, CAL3</p> <p>RESPONSABLES: Directora SCI Jefe Negociado SCI Coordinadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Revisión del Reglamento del SCI <input type="checkbox"/> – Establecer un cronograma para: <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones de calidad ○ Reuniones de Evaluación del desempeño ○ Reuniones del equipo de dirección – En caso de nuevo PEG-USAL, alinear el PEG-SCI, si procede <input type="checkbox"/> – Renovación, si procede, de responsables de procesos. <input type="checkbox"/> – Conocer grado de satisfacción de usuarios de los diferentes becarios o estudiantes en prácticas que recibe el SCI. <input type="checkbox"/> – Revisión de la metodología de trabajo en calidad del SCI. <input type="checkbox"/> 	Junio 2019		– Reglamento Interior

Objetivo PEG-USAL en el que incide:

6.2.2 Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria