



**UNIVERSIDAD  
DE SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



**Servicio Central  
de Idiomas**

C/ Libreros, 30 37008 Salamanca  
Tlf.: (+34) 923 29 44 00 Ext. 1214  
Fax: (+34) 923 29 46 83  
sci@usal.es <http://sci.usal.es>

## Plan de comunicación del Servicio Central de Idiomas

### 1. Introducción

El Servicio Central de Idiomas de la Universidad de Salamanca es consciente de la gran importancia que tiene la comunicación con los diferentes grupos de interés a los que sirve en el cumplimiento de su Misión, desarrollo de su Visión y aplicación de sus Valores.

Dada la naturaleza de la USAL como administración pública - y por extensión su Servicio Central de Idiomas - existe una consciencia de la importancia del principio de transparencia en la comunicación con sus usuarios actuales (tanto internos como externos), y futuros usuarios haciéndolo de manera sostenible. Al mismo tiempo, tanto la USAL como el SCI consideran que unos buenos canales de comunicación, claramente definidos y publicitados, favorecen la fidelización de usuarios/as y personas al mantener su grado de satisfacción con los servicios prestados por el SCI (tal y como reflejan las encuestas de satisfacción periódicas del SCI).

La información se transmite prestando especial atención a los siguientes objetivos del Plan Estratégico General de la USAL (PEG USAL), Plan Estratégico General del SCI (PEG SCI 2017-2022) y Plan Anual de Acciones Previstas del SCI (PAAP SCI 2018-2019):

#### Objetivos PEG\_USAL

- **6.1 'Alcanzar un modelo económico y sostenible con el entorno'**
- **6.1.1 'Alcanzar un modelo económico sostenible y comprometido con los valores sociales'**
- **6.2.2 'Garantizar la calidad en nuestras actividades como institución universitaria'**

#### Objetivos PEG\_SCI\_2017-2022

- **DNR4 / TRD4 / GES1 'Mantener el grado de satisfacción de los usuarios por encima de 3/5'**
- **PER3 'Mantener el grado de satisfacción del personal del SCI por encima del 70%'**
- **NDR2 'Adecuar la oferta a las necesidades del alumnado'**
- **GES7 'Mantener actualizada la información referida al SCI'**

#### Objetivo 2 Eje Docencia - PAAP\_2019-2020 SCI

- **'Mejorar la visibilidad de los cursos del SCI'**

#### Objetivo 2 Eje Justificación Lingüística

- **'Facilitar a los usuarios la comprensión del procedimiento de justificación lingüística'**

## 2. Grupos de interés y objetivos comunicativos

Teniendo en cuenta lo que el SCI pretende conseguir con las actividades de comunicación, y los grupos de interés a los que van dirigidas esas actividades, el SCI organiza la difusión de la información según los **objetivos** de comunicación. Para ello, además diferencia entre **comunicación externa** y **comunicación interna**.

### Tipo de comunicación según grupos de interés

Comunicación externa	Comunicación interna
<ul style="list-style-type: none"><li>-Estudiantes de la comunidad USAL</li><li>-Personal Docente e Investigador USAL</li><li>-Personal de Administración y Servicios USAL</li><li>-Órganos de Gobierno USAL</li><li>-Gerencia USAL</li><li>-Servicios USAL</li><li>-Coordinadores/as de programas de movilidad internacional</li><li>-Facultades</li><li>-Asociación Alumni USAL</li><li>-Acles</li><li>-Junta de Castilla y León</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Personal de plantilla del SCI USAL</li><li>-Personal de apoyo</li><li>-Usuarios/as de cursos SCI</li><li>-Usuarios/as de traducción y corrección de textos</li><li>-Usuarios/as de evaluación (exámenes del SCI)</li><li>-Usuarios/as de justificación lingüística</li></ul>

Los diferentes canales de comunicación se evalúan/modifican/actualizan/mejoran constantemente, velando por el cumplimiento del Objetivo 7 del área de gestión (GES7) del Plan Estratégico del SCI (PEG SCI 2017-2022): *'Mantener actualizada la información referida al SCI'*, y en alineación con el compromiso de la Universidad de Salamanca con la sostenibilidad (expresado en PEG\_USAL: 6.1).

Antes de comunicar, el Servicio Central de Idiomas siempre se plantea cómo utilizar las herramientas y/o soportes a su alcance, primando en la manera de lo posible la sostenibilidad, apostando por reflejar en detalle la información de interés general para la comunidad USAL y haciendo uso de las nuevas tecnologías para agilizar la transmisión de la información a sus usuarios.

Los canales de comunicación son estudiados en cada caso, y se decide de antemano si la información será de tipo unidireccional o bidireccional, incluso en el caso de aquellas herramientas que, por su naturaleza, están más orientadas a un tipo u otro de información (p. ej. Uso como canal de comunicación unidireccional de las RRSS). En todos los casos, el SCI planea el uso más efectivo y sostenible tanto en recursos materiales como humanos de todas las herramientas a su alcance.

## Comunicación Externa

### -Estudiantes de la comunidad USAL de grado y postgrado

El **objetivo** es **poner en conocimiento de este grupo de interés la oferta de Cursos y Servicios** (traducción, asesoramiento, justificación y evaluación lingüística, etc.) que el Servicio Central de idiomas brinda al alumnado de la comunidad USAL.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cursos de Idiomas (cuatrimestralmente)</b></li><li>• <b>Justificación lingüística para becas de intercambio (periodo de solicitud de becas)</b></li><li>• <b>Exámenes de destreza lingüística (2 convocatorias / curso académico)</b></li><li>• <b>Servicios de Traducción</b></li><li>• <b>Asesoramiento lingüístico</b></li><li>• <b>Oportunidades culturales relacionadas con los idiomas</b></li><li>• <b>Ayudas JCyL acreditación lingüística</b></li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Web</b></li><li>• <b>Prensa</b></li><li>• <b>Cartelería</b></li><li>• <b>Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</b></li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>Teléfono</b></li><li>• <b>Atención directa al público</b></li></ul>

La comunicación es mayoritariamente de tipo *unidireccional* y se emite desde la administración del SCI, o bien por parte de la Coordinación de Nuevas Tecnologías. Además, las diferentes coordinaciones de área resuelven dudas/informan a través de e-mail, teléfono o en persona en caso de consultas en las instalaciones del SCI (comunicación *bidireccional*). La página web del SCI se utiliza no solo como herramienta de comunicación unidireccional, sino como repositorio de información accesible en todo momento.

### -Personal Docente e Investigador USAL

El **objetivo** es **poner en conocimiento de este grupo de interés la oferta de Cursos y Servicios** (traducción, justificación lingüística, asesoramiento, evaluación lingüística, etc.) que el Servicio Central de idiomas brinda al Personal Docente e Investigador de la comunidad USAL.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cursos de Idiomas</b></li><li>• <b>Exámenes de destreza lingüística (2 convocatorias / curso académico)</b></li><li>• <b>Servicio de traducción y corrección de textos académicos</b></li><li>• <b>Asesoramiento lingüístico</b></li><li>• <b>Justificación lingüística</b></li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Web</b></li><li>• <b>Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</b></li><li>• <b>Prensa</b></li><li>• <b>Cartelería</b></li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>Teléfono</b></li><li>• <b>Atención directa</b></li></ul>

La comunicación mantenida es mayoritariamente de tipo *unidireccional*. La página web del SCI se utiliza a modo de repositorio de información accesible en todo momento.

#### -Personal de Administración y Servicios

El **objetivo** es **poner en conocimiento de este grupo de interés la oferta de Cursos y Servicios** (traducción, justificación lingüística, asesoramiento, evaluación lingüística, etc.) que el Servicio Central de idiomas brinda al Personal de Administración y Servicios de la comunidad USAL.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Cursos de Idiomas</b></li><li>• <b>Exámenes de destreza lingüística (2 convocatorias / curso académico)</b></li><li>• <b>Servicio de traducción y corrección de textos académicos</b></li><li>• <b>Asesoramiento lingüístico</b></li><li>• <b>Justificación lingüística</b></li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Web</b></li><li>• <b>Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</b></li><li>• <b>Prensa</b></li><li>• <b>Cartelería</b></li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Teléfono</b></li><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>Atención directa</b></li></ul>

La comunicación es principalmente *unidireccional* en la difusión de la oferta de cursos y servicios a disposición de este colectivo. La página web del SCI se utiliza a modo de repositorio de información accesible en todo momento.

#### -Órganos de Gobierno USAL

El **objetivo** de la comunicación mantenida con los órganos de Gobierno de la USAL es clave para el Servicio Central de Idiomas: dada su dependencia orgánica y funcional solicita autorización para emprender cambios de importancia en sus acciones y en lo relativo a la normativa, PEG y PAAP del SCI. Además, se comunica a los Órganos de Gobierno de la USAL el grado de cumplimiento con las acciones proyectadas del SCI.

La comunicación es principalmente *bidireccional* y constante.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Informe mensual de actividades</b></li><li>• <b>Informe anual de actividades</b></li><li>• <b>PEG, PAAP, documentación sobre normativa SCI</b></li><li>• <b>Nuevas actividades</b></li><li>• <b>Solicitudes de autorización de gastos extraordinarios/alianzas</b></li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>memorias mensuales</b></li><li>• <b>memorias anuales</b></li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>entrevistas concertadas</b></li><li>• <b>teléfono</b></li></ul>

#### -Gerencia USAL

El **objetivo** es comunicar efectivamente las posibilidades de colaboración del Servicio Central de Idiomas en la formación del Personal de Administración y Servicios.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Información relativa a la formación del PAS</b></li></ul>	<p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Reuniones</b></li><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>Teléfono</b></li></ul>

La comunicación es de tipo *bidireccional*.

#### -Servicios USAL

En el caso de la comunicación mantenida con otros Servicios pertenecientes a la Universidad de Salamanca podemos distinguir dos **objetivos**. El primero tiene que ver con la necesidad de coordinar las actividades del SCI realizadas con dichos Servicios. El segundo surge en los casos en los que el SCI sirve de apoyo para otros Servicios, con el fin de recibir información de cómo realizar la parte de la colaboración que le corresponde. En ambos casos, es primordial mantener una comunicación constante y fluida.

La comunicación es *bidireccional* y constante. Los contenidos a comunicar y canales de comunicación son:

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Información sobre acciones conjuntas</b></li><li>• <b>Propuestas de actuación</b></li><li>• <b>Actas de calificaciones de la actividad</b></li><li>• <b>Documentación requerida</b></li></ul>	<p><b><i>Comunicación bidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>teléfono</b></li><li>• <b>entrevistas concertadas</b></li><li>• <b>reuniones</b></li></ul>

#### -Coordinadores/as de programas de movilidad internacional

El **objetivo** es difundir información de cada convocatoria de becas de movilidad internacional entre los/as coordinadores/as de cada Centro.

La comunicación es principalmente *bidireccional*, y tiene lugar durante el periodo del año en el que se planifican y convocan las becas de los diferentes programas y se realiza la justificación lingüística por parte del Servicio Central de Idiomas.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Información sobre procesos relacionados con justificación lingüística</b></li><li>• <b>Información sobre calendario de acciones de justificación lingüística</b></li><li>• <b>Información sobre traducción de expedientes</b></li><li>• <b>Información sobre convocatorias de exámenes de acreditación lingüística ofertados por el SCI</b></li></ul>	<p><b><i>Comunicación unidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Página web</b></li></ul> <p><b><i>Comunicación bidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Reuniones</b></li><li>• <b>e-mail</b></li><li>• <b>Teléfono</b></li><li>• <b>Encuesta de satisfacción con el proceso de justificación lingüística</b></li></ul>

El canal de comunicación elegido depende de las diferentes fases del proceso de justificación lingüística, siendo la página web del SCI un repositorio de información accesible en todo momento.

#### -Facultades

El **objetivo** es comunicar la información relevante en materia de asesoramiento lingüístico en caso de ser solicitado por las facultades al SCI, así como las condiciones especiales que pueden ser ofertadas de forma conjunta por la facultad y el SCI al alumnado de la facultad, de cara a su matrícula en cursos y actividades organizadas por el SCI.

La comunicación es mayoritariamente *bidireccional*, y se lleva a cabo por la Dirección y Administración del SCI. La página web del SCI representa un repositorio de información accesible en todo momento

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información en el marco del servicio de asesoramiento lingüístico prestado</li><li>• Información relacionada con la oferta de condiciones especiales para los estudiantes de la facultad en la matrícula en cursos del SCI</li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web</li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• e-mail</li><li>• Entrevistas concertadas</li><li>• Teléfono</li></ul>

#### -Alumni USAL

El **objetivo** es comunicar la oferta del SCI de posible interés para las personas afiliadas a la asociación Alumni USAL, quien a su vez transmitirá dicha información a sus miembros. Además, se mantienen reuniones periódicas en el marco del acuerdo de concesión de un cierto número de ayudas por parte del SCI, en forma de descuento en matrícula, a los miembros de Alumni USAL.

La comunicación es mayoritariamente *bidireccional*, y se lleva a cabo por la Dirección y Administración del SCI. La página web del SCI representa un repositorio de información accesible en todo momento

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información relativa al proceso de matrícula en los cursos ofertados por el SCI, de miembros de Alumni USAL</li><li>• Información relacionada con el acuerdo suscrito entre SCI y Alumni USAL para sorteo de descuentos en cursos SCI</li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web</li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• e-mail</li><li>• Entrevistas concertadas</li><li>• Teléfono</li></ul>

#### -Acles y Universidades pertenecientes a Acles

El **objetivo** es la transmisión de información relacionada con actividades de formación y transmisión de buenas prácticas y conocimiento con otras entidades miembro de Acles. Se promueven alianzas funcionales, que redundan en la formación del personal, así como en la oferta de convocatorias de examen.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información de actividades promovidas dentro del seno de Acles</li><li>• Información de oportunidades de formación</li><li>• Información de contacto para la transmisión de buenas prácticas</li><li>• Información sobre la colaboración con otros miembros de Acles</li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web</li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones periódicas</li><li>• Teléfono</li><li>• E-mail</li><li>• Correo postal</li></ul>

La comunicación mantenida es principalmente de tipo *bidireccional*.

#### -Junta de Castilla y León

El **objetivo** es la transmisión de la información necesaria para la verificación de cumplimiento de requisitos establecidos en las convocatorias de la JCYL de ayudas para financiar los gastos de matrícula y acreditación lingüística en una segunda lengua por parte de miembros de la comunidad USAL.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Listados y certificados de verificación de cumplimiento de requisitos</li><li>• Informe de incidencias sobre el desarrollo de la convocatoria</li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web</li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li><li>• e-mail</li><li>• Reuniones</li></ul>

La comunicación es mayoritariamente *bidireccional*, y la transmisión de la información es principalmente por vía e-mail, aunque las reuniones presenciales tienen una gran importancia a la hora de recibir la información por parte de la consejería de educación de la JCYL sobre detalles en cuanto a incidencias en la resolución de convocatorias anteriores, así como las condiciones de futuras convocatorias.

#### Comunicación Interna

##### -Personal de plantilla del SCI USAL

El **objetivo** es comunicar a la plantilla que forma parte del SCI toda aquella información sobre las acciones emprendidas o por emprender, normas generales de funcionamiento del SCI relevantes para el desempeño de sus funciones, así como establecer equipos de trabajo.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información logística laboral</li> <li>• Información sobre objetivos de trabajo</li> <li>• Misión, Visión y Valores del SCI</li> <li>• Información relacionada con formación promovida por el SCI</li> <li>• Plan Estratégico General SCI</li> <li>• Plan Anual de Acciones Previstas SCI</li> <li>• Procesos del SCI y fichas de proceso</li> <li>• Normativa del SCI</li> </ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casilleros personales</li> <li>• Web</li> </ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Reuniones concertadas</li> <li>• Reuniones informales (contacto diario)</li> <li>• NAS</li> <li>• Herramienta de minutas en Cloud Computing</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>

La comunicación es principalmente *bidireccional*, y el canal elegido depende del tipo de información a transmitir. Como repositorios de información, se da una gran importancia al uso de la página web, al espacio compartido en Google Docs Institucional, y al NAS. Como oportunidad de expresión de todo el personal implicado se cuenta con las reuniones periódicas y concertadas. Se mantiene en todo momento una actitud abierta y de apoyo a las iniciativas propuestas por los/as trabajadores/as del SCI.

*-Personal de apoyo*

El **objetivo** es comunicar toda aquella información necesaria para que el personal de apoyo pueda realizar su trabajo de forma óptima, cumpliendo con la planificación establecida desde la Dirección y las Coordinaciones del SCI.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información logística laboral</li> <li>• Información sobre objetivos de trabajo</li> <li>• Misión, Visión y Valores del SCI</li> <li>• Información relacionada con formación promovida por el SCI</li> <li>• Procesos del SCI de su incumbencia</li> <li>• Normativa del SCI</li> </ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de acogida del SCI</li> <li>• Casilleros personales</li> <li>• Web</li> </ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-mail</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Reuniones periódicas generales</li> <li>• Reuniones concertadas</li> <li>• Reuniones informales</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>

La comunicación es principalmente *bidireccional*, y se pone especial énfasis en atender a las consultas y apoyar las iniciativas del personal de apoyo.



*-Usuarios/as de cursos SCI*

El **objetivo** es comunicar a las personas usuarias de los cursos del SCI toda la información relacionada con los cursos de idiomas ofertados en todas sus modalidades, así como su normativa, y los derechos y deberes de los que disfrutan en calidad de usuarios. Además, se comunica información relacionada con actividades complementarias que representan oportunidades para los usuarios/as del SCI (convocatorias de examen Certacles y SCI, intercambios lingüísticos, etc.)

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información relativa a cursos</li><li>• Información relativa a nuevos cursos y modalidades ofertadas</li><li>• Información relativa a ayudas de la JCyL</li><li>• Información sobre intercambios lingüísticos promovidos por el SCI</li><li>• Información relacionada con cambios de aula o cancelación de clases</li><li>• Información relacionada con otros servicios ofertados por el SCI</li><li>• Convocatorias de exámenes Certacles y SCI a las que tienen acceso</li></ul>	<p><b>Comunicación unidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de correo e-mail de usuarios del SCI</li><li>• Mensajería Whatsapp</li><li>• Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</li><li>• Videos sobre oferta SCI</li><li>• Publicidad de pago en Redes sociales (Facebook, Instagram)</li></ul> <p><b>Comunicación bidireccional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Web</li><li>• Teléfono</li><li>• Atención al público en sede del SCI</li><li>• Información en Feria de acogida USAL</li><li>• Encuestas de satisfacción de usuarios</li><li>• Paneles de usuarios</li><li>• Buzón Institucional de quejas y sugerencias USAL</li><li>• Reuniones concertadas con Coordinadores, Administración y/o Dirección</li><li>• Entorno virtual de aprendizaje institucional Studium</li></ul>

La comunicación es mayoritariamente *unidireccional*, aunque el SCI promueve vías de comunicación que permiten la expresión por parte de sus usuarios, y mantiene su compromiso de rápida respuesta para con sus usuarios.

*-Usuarios/as de traducción y corrección de textos*

El **objetivo** de la comunicación con los usuarios/as de traducción y corrección de textos es proporcionarles aquella información que pueda ser relevante, así como las condiciones de presentación de trabajos a corregir o traducir, para que el servicio pueda ser prestado de forma ágil y adecuada por el SCI.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre tarifas y condiciones de servicio de traducción</li><li>• Información sobre tarifas y condiciones de servicio de corrección de textos</li><li>• Información sobre plazos</li><li>• Información sobre facturación de servicios prestados</li><li>• Información sobre condiciones especiales prestación de servicio de traducción a los solicitantes de becas de movilidad internacional</li></ul>	<p><b><i>Comunicación unidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Web</li><li>• Videos sobre oferta SCI</li></ul> <p><b><i>Comunicación bidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail</li><li>• Teléfono</li><li>• Atención al público en sede del SCI</li><li>• Encuestas de satisfacción de usuarios</li><li>• Paneles de usuarios</li><li>• Buzón institucional de quejas y sugerencias</li><li>• Reuniones concertadas con Coordinación, Administración y/o Dirección</li></ul>

La comunicación es principalmente *bidireccional*, y el SCI cuenta con una Coordinación encargada de los servicios ofertados de traducción y corrección de textos que gestiona la relación con los usuarios/as. Además, cuando es necesario, el equipo de traducción mantiene reuniones de seguimiento con sus usuarios/as a fin de asegurar un alto nivel de calidad en el servicio prestado.

*-Usuarios/as de evaluación*

El **objetivo** es comunicar de forma ágil, clara y efectiva la información relevante sobre las convocatorias y requisitos de evaluación de nivel de competencia lingüística con la suficiente antelación para que los usuarios, como candidatos, puedan prever y preparar su participación en los exámenes, y así poder satisfacer sus necesidades de acreditación lingüística.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre calendario de convocatorias y niveles de exámenes de destreza lingüística</li><li>• Reglamento de exámenes del SCI</li><li>• Normas de desarrollo del examen</li><li>• Horarios y lugar de realización de exámenes y de procesos de revisión de examen</li><li>• Resultados de exámenes de dominio por destrezas</li><li>• Información sobre tareas tipo de examen CertAcles y tareas tipo de examen SCI</li></ul>	<p><b><i>Comunicación unidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Web</li><li>• Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</li><li>• Videos sobre oferta SCI</li><li>• Publicidad de pago en Redes sociales (Facebook, Instagram)</li></ul> <p><b><i>Comunicación bidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• E-mail</li><li>• Teléfono</li><li>• Atención al público en sede del SCI</li><li>• Encuestas de satisfacción de usuarios</li><li>• Paneles de usuarios</li><li>• Buzón institucional de quejas y sugerencias</li><li>• Reuniones concertadas con Coordinación, Administración y/o Dirección</li></ul>

La comunicación es principalmente *bidireccional*, y el SCI cuenta con una Coordinación encargada de los servicios ofertados de evaluación que además gestiona la relación con los usuarios/as en conjunto con la Administración del SCI.

*-Usuarios/as de justificación lingüística*

El **objetivo** es comunicar de forma clara y efectiva la información relacionada con el proceso de justificación lingüística gestionado por el SCI.

Qué se comunica	Cómo se comunica
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Calendario de justificación lingüística para convocatorias de becas de Intercambio, Erasmus y Extraordinarias</b></li><li>• <b>Forma de cumplir requisitos lingüísticos exigidos por las universidades de destino</b></li><li>• <b>Oferta de exámenes oficiales de destreza lingüística en la USAL</b></li></ul>	<p><b><i>Comunicación unidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Web</b></li><li>• <b>Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)</b></li><li>• <b>Videos sobre oferta SCI</b></li><li>• <b>Publicidad de pago en Redes sociales (Facebook, Instagram)</b></li><li>• <b>Entorno virtual de aprendizaje institucional Studium</b></li></ul> <p><b><i>Comunicación bidireccional</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>E-mail</b></li><li>• <b>Teléfono</b></li><li>• <b>Atención al público en sede del SCI</b></li><li>• <b>Encuestas de satisfacción de usuarios</b></li><li>• <b>Paneles de usuarios</b></li><li>• <b>Buzón de quejas y sugerencias USAL</b></li><li>• <b>Reuniones concertadas con Coordinación, Administración y Dirección</b></li></ul>

El SCI cuenta con una Coordinación encargada de los servicios ofertados de justificación lingüística que gestiona la relación con las personas y entidades usuarias.