

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Centro Universitario de Lenguas Modernas

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2020-21
<b>Fecha del informe:</b>	22 julio 2021
<b>Fecha del último informe:</b>	



## 0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	Ascensión Bartolomé, Begoña Checa, Javier Juberías y Nieves Guallar
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	21/07/2021

## 1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>DOCENCIA</b>				
Ampliación de nuevos niveles o idiomas cuando se crea necesario	Acreditación de C1 en inglés y francés ..... Implantación de rumano	Acreditación de C1 en inglés (curso 2021-22) y francés (curso 2022-23) ..... Implantación de rumano en el 2º cuatrimestre del curso 2020-21	Pendientes de recibir acreditación inglés C1 ..... Nuevo lanzamiento en el 1er cuatrimestre curso 21-22	  
Aumento del número de matriculados	Cifras de matrícula	Incremento progresivo del 5% anual	<u>Curso 2019-20</u> : 3.481 matrículas <u>Curso 2020-21</u> : 2.256 matrículas. (descenso del 35,19% )	
Actualización constante de la oferta en cursos específicos	Número y tipo de cursos específicos	Mínimo de 3 cursos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sección de Alemán</u>: curso intensivo alemán online</li> <li>• <u>Sección de Chino</u>: curso intensivo de chino</li> <li>• <u>Sección de Griego</u>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Griego A0 + danzas tradicionales griegas</li> <li>- 2 Cursos intensivos de Griego Moderno online y semipresencial</li> </ul> </li> <li>• <u>Sección de Inglés</u>: 8 cursos preparatorios B2, 5 C1, 1 B1 (diferentes modalidades)</li> <li>• <u>Sección de Japonés</u>: curso de iniciación a la lengua japonesa</li> </ul>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Internacionalización del Centro	Participación del Centro en programas de internacionalización	Participar en un mínimo de 1 programa de internacionalización por curso académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ciclo <u>Cine por el Planeta</u></b> en colaboración con Vicerrectorado de Internacionalización y <i>Ecozine</i> (Secciones de Francés, Italiano y Portugués)</li> <li>• <b>Programas Tándem:</b>  <u>Sección de Inglés</u> Universidades de Edimburgo y Aberystwyth  <u>Sección de Alemán:</u> Universidad de Münster  <u>Sección de Francés:</u> Universidad de Pau</li> <li>• <b>Congresos:</b> Semana Internacional en la universidad Savoie Mont Blanc (1 profesora de la Sección de Inglés)</li> <li>• <b>Convenios:</b>  <u>Sección de Portugués:</u> <b>Convenio con la FLUL</b> (Universidad de Lisboa) para la constitución como <b>centro examinador de CAPLE</b> (Centro de Avaliação de Português Língua Estrangeira)  <u>Sección de Japonés:</u> Convenio de intercambio con la Universidad de Estudios Extranjeros de Kobe</li> <li>• <b>Curso Internacional de <u>Formadores en Intercomprensión</u></b> dentro del Proyecto Unita (profesora de la Sección de Portugués)</li> </ul>	
Satisfacción de los alumnos	Evaluación de la docencia	Valoración positiva en las encuestas: media de 7,5/10	<b>8,82</b> media global (índice de participación del 16,6%)	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación	<p>Porcentaje de participación .....</p> <p>Iniciativas por parte de la plantilla</p>	<p>Participación de más de un 60% plantilla .....</p> <p>Mínimo de 2 cursos de formación por año</p>	<p><b>Talleres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Taller <i>Docencia Online</i></u> Asistencia: 60% plantilla (sin número máximo de plazas)</li> <li>• Taller Elaboración de CertAcles C1 100% de plazas ofertadas (Sección de Inglés)</li> <li>• Talleres ofertados por Cambridge University Press and Assessment (Sección de Inglés sin datos de asistencia) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Talk and workshop 1 <i>Good old resources and brand new ones, pick'n'mix</i></li> <li>○ Talk and workshop 2: On succinct <i>feedback in the Foreign Language Classroom and tools to deliver it</i></li> </ul> </li> </ul> <p><b>Cursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Curso <i>Herramientas g-suite para docentes</i></u> (3 ediciones) 100% de plazas ofertadas</li> <li>• <u>Curso <i>Herramientas g-suite para docentes avanzado</i></u> 100% de plazas ofertadas</li> <li>• <u>Curso <i>Tachien en el Culm. Tecnologías para el aprendizaje y el conocimiento en el Culm</i></u> 85% de plazas ofertadas</li> <li>• <u>Curso Internacional de <i>Formadores en Intercomprensión</i></u> dentro del Proyecto Unita (profesora de la Sección de Portugués)</li> </ul>	
Impartición de talleres y conferencias sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS)	Número de talleres y conferencias realizados y nivel de participación	Mínimo de 1 taller por curso académico	Muestra <u><i>Women Authors</i></u> . Abierta al público de febrero a junio 2021 (no computable a efectos de participación)	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<p>Actividades culturales que den a conocer las realidades sociales de los países donde se hablan los idiomas que se imparten en el CULM (compromiso ODS)</p>	<p>Número de talleres y conferencias realizados y nivel de participación</p>	<p>Mínimo de 1 taller por curso académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo <u><i>Cine por el Planeta</i></u></li> <li>• Conferencia online <u><i>La Traducción jurídica japonés-español: numerosos Desafíos y algunas Soluciones</i></u></li> <li>• Muestra <u><i>Women Authors</i></u></li> <li>• <u><i>Hörspiel</i></u> o actividad de teatro leído</li> <li>• Ciclo de <u><i>Cine griego</i></u></li> <li>• Conferencia online <u><i>La Revolución de Independencia de Grecia.</i></u></li> <li>• Taller <u><i>Canto tradicional griego</i></u></li> <li>• Charla- Taller <u><i>En Compañía de la Poesía</i></u> (Sección de Griego)</li> </ul>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>INFRASTRUCTURAS</b>				
Mayor visibilidad del centro	Acciones puntuales de difusión del Centro	Mínimo de 2 acciones de difusión y publicidad anuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concursos:</b> eslogan CULM y memes CULM</li> <li>• <b>Publicidad permanente</b> en la pantalla del Inter, en la web (sección noticias)</li> <li>• <b>Redes sociales:</b> mantenimiento constante de presencia en <b>Instagram</b>; inclusión de <b>Telegram</b> como red de comunicación; mantenimiento de <b>Twitter</b> y <b>Facebook</b>.</li> <li>• <b>Publicidad estática</b> en Paseo Independencia</li> <li>• <b>Visibilidad del Centro en el entorno del campus:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Lona exterior y vinilos</b> en la entrada del edificio Interfacultades</li> <li>○ <b>Señalización y mejora</b> de la imagen en el entorno de la Secretaría</li> </ul> </li> <li>• <b>4 apariciones en los medios</b> (Aragón TV, Cope, y dos en Heraldo de Aragón).</li> <li>• Distribución de <b>tote bags</b> con logo y publicidad del CULM al alumnado y profesorado del Centro</li> </ul>	
Equipamiento informático y audiovisual del profesor y las aulas	Actualización de equipos .....	1 acción de mejora .....	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de <b>8 equipos</b> para profesorado y <b>6 webcams</b> para la enseñanza on-line y teletrabajo.</li> <li>• Actualización a <b>Windows 10</b> a la práctica totalidad de los equipos del centro. ....</li> </ul>	
Mejora de las infraestructuras en general	Reducción de nº de quejas de los exámenes	Reducción en un 10% las quejas	1 queja sobre el audio de los exámenes	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Oferta de espacios en óptimas condiciones	Espacios sin incidencias	Resolución de las posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 incidencias en los equipos audiovisuales en el aula 414; otras 2 en la 612 y 1 en la 413. Las 5 se solucionaron en menos de dos días, menos una que tardó 3 días por falta de materiales (cables).</li> <li>Adquisición de 20 medidores de CO2 como control contra la Covid-19.</li> </ul>	
<b>BIBLIOTECA</b>				
Adquisición y actualización de materiales para el aprendizaje de lenguas	Actualizar y ampliar el fondo bibliográfico y audiovisual de todas las secciones	Adquisición de un mínimo de 5 ejemplares nuevos por sección	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Sección de Alemán</u>: adquisición de 7 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Árabe</u>: 2 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Francés</u>: 6 ejemplares (no ficción)</li> <li><u>Sección de Griego</u>: 17 ejemplares (no ficción y metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Inglés</u>: 33 ejemplares (ficción, no ficción, DVD, metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Italiano</u>: 2 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Portugués</u>: 10 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> <li><u>Sección de Ruso</u>: 1 ejemplar (metodología y uso didáctico)</li> </ul>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>ADMINISTRACIÓN</b>				
Corrección en el trato. Información fiable y clara	Encuestas y reclamaciones	Menos del 0,5% usuarios presenta reclamaciones .....	0,04%: 1 reclamación administrativa	
Rapidez en los trámites .....		Resolución de trámites ordinarios en menos de 4 días (excepto devoluciones de ingresos) Reclamaciones y sugerencias en menos de 10 días (excepto si se requiere informe externo) .....	98,3%: de las 2881 actuaciones 49 de ellas se resolvieron después de 3 días	
Publicación de los procesos de gestión académicos y administrativos en web del Centro	URL del CULM	Publicación con antelación mínima de 5 días antes del inicio	80%: se modificaron 50 páginas y 10 de ellas con menos de 5 días antes inicio	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 13	76.4%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 3	17.7%
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	5.8 %

## 1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

- Se han recibido numerosas felicitaciones por la campaña de visibilidad del Centro, así como por la distribución de enseres publicitarios con el logotipo del Centro (tote bags)
- Se nos ha felicitado por la pulcritud en el cumplimiento de las medidas sanitarias de prevención COVID adoptadas tanto en los exámenes CertAcles como durante el curso en las aulas de docencia.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Aumento del número de matriculados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y diversificación de modalidades y niveles de docencia atendiendo a las necesidades del alumnado</li> <li>• Certificar nivel C1 inglés</li> <li>• Publicitar novedades a través de los diferentes canales de difusión</li> <li>• Incremento de la presencia del Centro en jornadas de bienvenida y movilidad para el alumnado de la UZ</li> </ul>	Dirección CULM y Junta de Centro	Septiembre 21	Julio 22	ALTA
Encuestas de satisfacción de la docencia	Potenciar la participación del alumnado en las encuestas a través de medios de difusión y del profesorado del Centro	Dirección CULM	Septiembre 21	Julio 22	ALTA
Oferta de nuevos idiomas	Nuevo lanzamiento de curso de rumano (1er cuatrimestre curso 21-22)	Dirección CULM y Junta de Centro	Septiembre 21	Febrero 22	ALTA
Sistema satisfacción Secretaría	Creación de un sistema de valoración rápida (iconos que indiquen grado de satisfacción) de las gestiones administrativas	Administración CULM	Febrero 22	Julio 22	MEDIA

## 4. Actualización de la Carta de servicios

Actualización de ciertos compromisos y/o sus correspondientes indicadores y/o estándares de calidad:

- Al compromiso “Satisfacción de los alumnos”, añadiremos “Y CANDIDAT@S CERTACLES (EXTERNOS Y GRADO)”. En este caso, habrá un nuevo indicador: “ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE EXÁMENES CERTACLES”.
- Para el compromiso “Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación”, se reformulará el estándar de calidad: “Participación de más de un 60% DE LAS PLAZAS OFERTADAS”
- Se renombrará el compromiso “Impartición de talleres y conferencias sobre el papel de la mujer (...)” por el de “REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS)”. El indicador será: “Número de ACTIVIDADES REALIZADAS y nivel de participación (SI PROCEDE)”

- Finalmente, la última de las actualizaciones correspondería al compromiso de “Adquisición y actualización de materiales (...)” donde el nuevo estándar de calidad sería el siguiente: “Adquisición de un mínimo de 30 ejemplares nuevos EN TOTAL”