

Informe de seguimiento de la carta de servicios
Centro Universitario de Lenguas Modernas

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2021-22
Fecha del informe:	28 julio 2022
Fecha del último informe:	22 julio 2021








Universidad
Zaragoza


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	12/07/21




1. Tabla de indicadores


Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
DOCENCIA				
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	Acreditación recibida para inglés para los cursos 21-22; 22-23 Pendientes de recibir acreditación francés 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 2020-21</u> : 2.256 matrículas. <u>Curso 2021-22</u> : 2204 matrículas (descenso del 0,01% : este curso ha habido menos oferta de grupos docentes)	
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"> • <u>Sección de Alemán</u>: 1 cursos intensivo alemán online • <u>Sección de Italiano</u>: 1 curso intensivo de italiano A1 • <u>Sección de Griego</u>: 2 Cursos intensivos de Griego Moderno intensivo online • <u>Sección de Inglés</u>: 10 cursos preparatorios B2, 5 C1, 1 B1 (diferentes modalidades) • <u>Sección de Japonés</u>: 1 curso de iniciación a la lengua japonesa • <u>Sección de Francés</u>: 1 curso preparatorio B1 	


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"> Programas Tándem: <u>Sección de Inglés</u> Universidades de Edimburgo, Aberystwyth y Bristol. <u>Sección de Alemán:</u> Universidad de Münster <u>Sección de Francés:</u> Universidad de Pau <u>Sección de Chino:</u> colaboración con el servicio ELE de la Universidad de Zaragoza Convenios: <u>Sección de Portugués:</u> Convenio con la FLUL (Universidad de Lisboa) para la constitución como centro examinador de CAPLE (Centro de Avaliação de Português Língua Estrangeira) <u>Sección de Japonés:</u> Convenio de intercambio con la Universidad de Estudios Extranjeros de Kobe 	
Satisfacción del alumnado y candidat@s CertAcles (externos y Grado)	Evaluación de la docencia Encuestas de Satisfacción de Exámenes CertAcles	Valoración positiva en las encuestas: media de 7,5/10	9,2 media global (índice de participación del 23,7 %) 7,6 media global (índice de participación del 24,7 %)	
Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación	Porcentaje de participación Iniciativas por parte de la plantilla	Participación de más de un 60% de las plazas ofertadas Mínimo de 2 cursos de formación por año	Congresos: <ul style="list-style-type: none"> <u>XII Congreso ACLES: "XII Congreso ACLES: Nuevos horizontes para los centros de lenguas: Lengua y Tecnología"</u> septiembre 2021, Universidad de Murcia (asistencia de Dirección, Sección de Inglés y Sección de Alemán CULM). 100% de plazas ofertadas. Talleres <ul style="list-style-type: none"> <u>Taller Evaluación y Acreditación CertAcles C1:</u>100% de plazas ofertadas (Sección de Inglés) <u>Taller Estandarización de Errores: CertAcles B1, B2 y C1:</u>100% de plazas ofertadas (Sección de Inglés) Taller ofertado por ACLES: <u>Elaboración de Tareas de Comprensión Auditiva.</u> 100% de plazas ofertadas Cursos <ul style="list-style-type: none"> <u>Evaluación en lenguas: diseño y validación de tareas</u> (100% de plazas ofertadas) 	




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Realización de actividades sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS)	Número de actividades realizadas y nivel de participación (si procede)	Mínimo de 1 taller por curso académico	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra <u>Women Authors</u>. Abierta al público en el mes de marzo en colaboración con la Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (Campus Huesca). No computable a efectos de participación • <u>Muestra de fondos bibliográficos</u> de la Biblioteca Domingo Miral CULM en conmemoración del 8-M. Abierta hasta el 31 de marzo. No computable a efectos de participación • Concierto interdisciplinar <u>Compositoras</u>. Participación de la Sección de Alemán y Japonés CULM. No computable a efectos de participación • Lanzamiento de <u>podcasts</u> en RRSS durante el mes de marzo conmemorando el Día de la Mujer. Autoría: profesorado CULM (Secciones de Francés, Inglés y Japonés). No computable a efectos de participación • Ciclo de cine francés: francofonía y retratos de mujeres (colaboración con Institut Francais) 	

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"> • Ciclo de <u>podcasts</u> (8 marzo-20 de junio) de diferente temática en RRSS CULM. Autoría: profesorado CULM (Secciones Alemán, Árabe, Francés, Inglés, Italiano, Japonés y Portugués). No computable a efectos de participación. • Muestra <u>Women Authors</u>. Abierta al público en el mes de marzo en colaboración con la Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública (Campus Huesca). No computable a efectos de participación • <u>Muestra de fondos bibliográficos</u> de la Biblioteca Domingo Miral CULM en conmemoración del 8-M. Abierta hasta el 31 de marzo. No computable a efectos de participación • Conferencias <u>Cultura Brasileña</u> (Sección de Portugués) • Conferencia <u>Cine Alemán Contemporáneo</u> (Sección de Alemán) • Ciclo de cine francés: francofonía y retratos de mujeres (colaboración con Institut Francais) 	




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
INFRAESTRUCTURAS				
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"> • Contratación de empresa “Inboost Marketing” para mejora de posicionamiento en red • Publicidad permanente en la pantalla del Inter, en la web (sección noticias) • Redes sociales: mantenimiento constante de presencia en Instagram; inclusión de LinkedIn como red de comunicación; mantenimiento de Twitter, Telegram y Facebook. • Visibilidad del Centro en el entorno del campus: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mupis electrónicos UNIZAR ○ Vinilación de escaleras y rellanos de acceso a las 6ª planta del edificio Interfacultades ○ Señalización y mejora de la imagen de los despachos del profesorado • 2 apariciones en los medios (1 Aragón Radio de la Sección de Portugués y 1 en Heraldo de Aragón de la Sección de Árabe). • Distribución de tote bags y carpetas con logo y publicidad del CULM al alumnado y profesorado del Centro 	
Equipamiento informático y audiovisual del profesor y las aulas	Actualización de equipos	1 acción de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de 4 equipos (1 ordenador portátil y 4 de sobremesa) y 4 pantallas para profesorado. • Adquisición de 1 disco duro externo para almacenamiento de exámenes CertAcles 	
Mejora de las infraestructuras en general	Reducción de nº de quejas de los exámenes	Reducción en un 10% las quejas	0 quejas sobre calidad de los exámenes	

<p>Oferta de espacios en óptimas condiciones</p>	<p>Espacios sin incidencias</p>	<p>Resolución de las posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Incidencias en aula por sustitución de un cable de vídeo dañado por uno nuevo. Una de las mismas solucionada en el plazo de 4 días hábiles al no tener ejemplares en almacén. • Incidencia en aula. Sustitución de disco duro dañado de un ordenador. El equipo está en garantía, por lo que se encarga el personal de la empresa donde se adquirió el equipo. Solucionado en el plazo de una semana, tiempo que tardó la empresa en realizar la sustitución del equipo averiado. • Incidencia en aula. Configuración del sistema de sonido de aula para sacar mayor calidad y claridad del audio emitido. • Configuración de sistema de sonido de cañón de luz de aula emparejado a sistema informático. Solucionado en un plazo de 24 horas. • Incidencia en despacho de docente. Instalación de impresoras en ordenador del trabajo del docente. Solucionado en el momento de producirse. • Configuración y actualización de equipos informáticos en despachos de profesores con software obsoleto y sin soporte técnico. Duración variable: entre 24 y 72 horas desde el aviso. • Creación de copias de seguridad de documentos existentes en la nube de Secretaría y Biblioteca, tras el anuncio del abandono del sistema actual utilizado por la Universidad. 	
--	---------------------------------	--	---	---

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
BIBLIOTECA				
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 30 ejemplares nuevos en total	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Sección de Alemán</u>: adquisición de 7 ejemplares (ficción, no ficción) • <u>Sección de Árabe</u>: 2 ejemplares (metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Francés</u>: 7 ejemplares (no ficción, metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Griego</u>: 11 ejemplares (no ficción, metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Inglés</u>: 61 ejemplares (ficción, no ficción, metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Italiano</u>: 25 ejemplares (metodología y uso didáctico, ficción, no ficción) • <u>Sección de Portugués</u>: 2 ejemplares (metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Ruso</u>: 1 ejemplar (metodología y uso didáctico) • <u>Sección de Chino</u>: 6 ejemplares (metodología y uso didáctico) 	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
ADMINISTRACIÓN				
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)	99,81%: de las 8887 actuaciones 17 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	99,56%: se modificaron 223 páginas y 1 de ellas con menos de 5 días antes inicio	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 14	77.7%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	11.1%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	11.1 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

- Se han seguido recibiendo numerosas felicitaciones por la campaña de visibilidad del Centro, así como por la distribución de enseres publicitarios con el logotipo del Centro (tote bags y carpetas)
- El resultado de las “Encuestas de satisfacción de los exámenes CertAcles” ha resaltado, entre otros aspectos, el excelente trato del profesorado a los candidat@s a examen.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Aumento del número de matriculados	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el número de cursos generales e incorporar nuevos cursos de preparación a exámenes atendiendo a las necesidades del alumnado (secciones de Inglés y Francés) • Certificar nivel C1 francés • Publicitar novedades a través de los diferentes canales de difusión • Incremento de la presencia del Centro en jornadas de bienvenida y movilidad para el alumnado de la UZ 	Dirección CULM y Junta de Centro	Septiembre 22	Julio 23	ALTA
Encuestas de satisfacción de la docencia y exámenes CertAcles	Seguir potenciando la participación del alumnado en las encuestas a través de medios de difusión y del profesorado del Centro	Dirección CULM	Septiembre 22	Julio 23	ALTA
Creación de un nuevo servicio en el CULM	Contratación de un traductor/a de inglés	Dirección CULM	Julio 21	Septiembre 22	ALTA
Comunicación con el personal CULM	Creación de un boletín mensual de uso interno para mantener informada a la plantilla de las novedades del Centro	Dirección CULM	Septiembre 21	Septiembre 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 23	Julio 23	MEDIA
ODS	Visibilizar el compromiso con los ODS mediante la carta de servicios, y vincular los principales compromisos de calidad al cumplimiento de objetivos y metas de la Agenda 2030	Dirección CULM	Septiembre 22	Diciembre 22	ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

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

- Incluir un nuevo compromiso en el apartado de DOCENCIA (grupo de interés “Profesorado”): “Información y política de transparencia”. Añadiríamos como indicador “Informe de Comunicación Interna “iCULM” y como estándar de calidad “1 publicación mensual durante el periodo lectivo”. La frecuencia de medición será anual y será controlado por la Dirección CULM.
- Creación de un nuevo servicio “TRADUCCIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO”, cuyo grupo de interés será “Instituciones de la Universidad de Zaragoza”. Los compromisos en esta área serán dos: “Cumplimiento de plazos establecidos” y “Traducciones de calidad”. Añadiríamos como indicador: “Encuesta de Satisfacción del Servicio de Traducción CULM” y como estándar de calidad: “Resultado de la encuesta de satisfacción de un 7.5”. La frecuencia de medición será anual y el indicador será controlado por la Dirección CULM.
- Al compromiso “Oferta de espacios en óptimas condiciones”, añadiremos al indicador: “SIEMPRE QUE NO SE DEPENDA DE PROVEEDORES O SERVICIOS EXTERNOS”
- Al compromiso “Adquisición y actualización de materiales para el aprendizaje de lenguas” sustituiremos a los coordinadores de secciones como responsables de su seguimiento y se hace responsable del **cumplimiento** al propio centro, o la dirección del CULM, según la información proporcionada por el personal de la Biblioteca Domingo Miral.
- Incorporar los iconos de los ODS involucrados, y vincularlos con cada compromiso de calidad.
- El plazo para la redacción de la versión 1.2 de la Carta de servicios será de tres meses como máximo.