

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Centro Universitario de Lenguas Modernas

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>3</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2022-23
<b>Fecha del informe:</b>	20 marzo 2023
<b>Fecha del último informe:</b>	28 julio 2022









**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	16/03/2023

## 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 francés	Acreditación de C1 en francés (curso 2022-23)	Obtención sello CertAcles francés C1	
	Introducción de cursos preparatorios de inglés y francés en parrilla horaria			
Aumento del número de matriculados	Cifras de matrícula	Incremento progresivo del 5% anual	<u>Curso 2020-21</u> : 2.256 matrículas	
	Incremento de la presencia del Centro en jornadas de bienvenida y movilidad para el alumnado de la UZ		No realizado	
Actualización constante de la oferta en cursos específicos	Número y tipo de cursos específicos	Mínimo de 3 cursos específicos	<b>Pendientes de datos</b>	





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 cine <u>Francofonía del Institut Français</u></b>: participación en mesa redonda de Jean François Renard, profesor de la Sección de Francés</li> <li>● <b>Programas Tándem</b>: <u>Sección de Inglés</u> Universidades de Edimburgo, Bristol y Abersytwyth <u>Sección de Alemán</u>: estudiantado Erasmus-Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación (UZ) <u>Sección de Francés</u>: Universidad de Pau <u>Sección de Chino</u>: estudiantado del Servicio de ELE (UZ) <u>Sección de Italiano</u>: Universidad de Turín <u>Sección de Portugués</u>: Universidad de Lisboa</li> <li>● <b>Proyecto UNITA</b>: participación de tres profesores CULM de las secciones de Francés, Italiano y Portugués como representantes de la Universidad de Zaragoza en la Alianza UNITA-Universitas Montium en el marco de la <b>Task 2.2 UNITA romance language learning and intercomprehension correspondiente al WP2. Developing UNITA communities.</b></li> <li>● <b>Curso Internacional de <u>Formadores en Intercomprensión</u></b> dentro del Proyecto Unita (impartido por la coordinadora de la Sección de Portugués CULM)</li> </ul> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	
Satisfacción del alumnado y candidat@s CertAcles (externos y grado)	Evaluación de la docencia y encuestas de satisfacción de los exámenes CertAcles	Valoración positiva en las encuestas: media de 7,5/10	<b>Pendientes de datos</b>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación	Porcentaje de participación	Participación de más de un 60% de las plazas ofertadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Curso <i>Píldoras Educativas para Profesores de Idiomas</i></u> 100% de plazas ofertadas</li> <li>• <u>Curso Internacional de Formadores en <i>Intercomprensión</i></u> dentro del Proyecto Unita (impartido por la coordinadora de la Sección de Portugués, Lourdes Eced)</li> </ul>	
	Iniciativas por parte de la plantilla	Mínimo de 2 cursos de formación por año		
Realización de actividades sobre el papel de la mujer en diferentes culturas (compromiso ODS)	Número de actividades realizadas y nivel de participación	Mínimo de 1 actividad por curso académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición “<b>8M en el CULM</b>”, dando a conocer a diez mujeres relevantes de distintas nacionalidades.</li> </ul>	
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)	Número de actividades realizadas y nivel de participación	Mínimo de 1 actividad por curso académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sección de Árabe:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taller de <b>Cocina Árabe</b> (2 ediciones)</li> <li>○ Taller de <b>Henna</b></li> </ul> </li> <li>• <u>Sección de Alemán:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Visita guiada</b> a la ciudad de Zaragoza en alemán</li> <li>○ Taller de <b>Relatos interactivos</b> (2)</li> </ul> </li> <li>• <u>Sección de Chino:</u> Actividad “<b>Conoce la Cultura China</b> a través de la lectura”</li> <li>• <u>Sección de Italiano:</u> Conferencia “<b>Falsi Amici</b>”</li> </ul> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>INFRAESTRUCTURAS</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>Publicidad permanente</b> en la pantalla del Inter, en la web (sección noticias)</li> <li>● <b>Redes sociales:</b> actualización del diseño de <b>Instagram</b>; mantenimiento de <b>Twitter</b> y <b>Facebook</b>.</li> <li>● <b>2 apariciones en los medios</b> (una en Heraldo de Aragón y otra en el Periódico de Aragón)</li> <li>● Distribución de <b>bidones</b> con logo y publicidad del CULM al alumnado y profesorado del Centro</li> </ul> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	
Equipamiento informático y audiovisual del profesorado y las aulas  Mejora de las infraestructuras en general	Actualización de equipos	1 acción de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adquisición de <b>10 equipos</b> para profesorado y <b>3 webcams</b> para la enseñanza on-line y teletrabajo.</li> <li>● <b>Actualización de software</b> (drivers, sistemas operativos, etc): 69 actuaciones.</li> <li>● Instalación de <b>1 pizarra con cristal</b> para evitar daños recurrentes en ellas.</li> </ul>	
	Reducción de nº de quejas de los exámenes	Reducción en un 10% las quejas	<p><b>Equipamiento con mesas</b> de tres aulas, eliminando las sillas de pala.</p> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	
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>● 92,31%. 39 incidencias en diferentes equipos informáticos/audiovisuales del Centro. Se solucionaron en menos de dos días, menos 3 actuaciones que tardaron más de dos días porque la solución no dependía de nosotros sino de proveedores externos.</li> </ul> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<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 30 ejemplares nuevos en total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Sección de Chino</u>: adquisición de 12 ejemplares (no ficción)</li> <li>• <u>Sección de Alemán</u>: adquisición de 10 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> <li>• <u>Sección de Griego</u>: 17 ejemplares (no ficción y metodología y uso didáctico)</li> <li>• <u>Sección de Inglés</u>: 2 ejemplares (metodología y uso didáctico)</li> </ul> <p><b>Pendientes de datos</b></p>	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>SERVICIO DE ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO Y TRADUCCIÓN INGLÉS (SALT)</b>				
Traducciones de calidad	Encuesta de satisfacción	Resultado de la encuesta de satisfacción de 7.5	9.6 de media en las encuestas realizadas	
Cumplimiento de plazos			<b>Pendientes de datos</b>	

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	Menos 0.5% reclamaciones	
Rapidez en los trámites			<b>Pendientes de datos</b> 99,5%: de las 3624 actuaciones 17 de ellas se resolvieron después de 3 días	
Creación de un sistema de valoración rápida (iconos que indiquen grado de satisfacción) de las gestiones administrativas		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)	Sistema de valoración no implementado	
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	100%: se modificaron 31 páginas todas ellas con antelación superior a los 5 días antes del inicio de plazos	
			<b>Pendientes de datos</b>	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 14	73,7 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 3	15,8 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	10,5 %

**OBSERVACIONES:** dado el nuevo plazo de entrega establecido por la Inspección General de Servicios y el Servicio de Calidad de la UZ, algunos de los campos del informe de este año no han podido ser completados a la espera de la finalización del curso académico 2022-23.

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Se siguen recibiendo felicitaciones por la campaña de visibilidad del Centro, así como por la distribución de enseres publicitarios con el logotipo del Centro (bidones).

Las últimas encuestas de satisfacción disponibles, con datos sobre la valoración de la actividad docente y la enseñanza, son las correspondientes al curso 21/22 que están publicadas en [https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/2021asignatura\\_informeculmglobal.pdf](https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/2021asignatura_informeculmglobal.pdf)

## 2. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Aumento del número de matrículas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la política de diversificación de cursos/idiomas y niveles de docencia atendiendo a las necesidades del alumnado</li> <li>Dar continuidad a la publicidad de 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 22	Julio 23	ALTA
Encuestas de satisfacción de la docencia y encuestas de satisfacción de exámenes CertAcles	Potenciar 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
Oferta de nuevos idiomas	Nuevo lanzamiento de curso de coreano (1er cuatrimestre curso 23-24)	Dirección CULM y Junta de Centro	Septiembre 23	Febrero 24	ALTA
Sistema satisfacción Secretaría	Introducción de consultas acerca de la eficacia y servicio administrativo en las encuestas de satisfacción de docencia/exámenes CertAcles	Administración CULM	Febrero 23	Julio 24	MEDIA

## 3. Actualización de la Carta de servicios

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



- Al compromiso de “Oferta de espacios en óptimas condiciones” el nuevo estándar de calidad sería el siguiente: “Resolución de las posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles EXCEPTO SI ES DEBIDO A PROBLEMAS DE SUMINISTRO DE LOS PROVEEDORES”