



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE LENGUAS

El Centro de Lenguas (CDL) concentra su actividad en varias áreas de actuación:

A) Formación no reglada de lenguas extranjeras: cursos de lenguas con fines generales, cursos de preparación de exámenes de competencia lingüística y cursos de lenguas con estimulación neurosensorial.

B) Apoyo y formación del profesorado que imparte docencia en inglés en los grados y másteres en aras del mantenimiento de la calidad de la formación ofrecida por la UPV

C) Certificación de competencia lingüística:

- Diseño y administración de pruebas de nivel para acceso a cursos, becas y acceso y promoción de puestos de trabajo.

- Exámenes de competencia lingüística estandarizados de CertAcles (Centros de Lenguas de Educación Superior en España)

- Exámenes de organismos certificadores externos (Cambridge English, TCF, Cámara de Comercio de París, Instituto Cervantes, TOEFL, TOEIC, etc.)

D) Apoyo lingüístico a través de asesoramiento personalizado para miembros de la comunidad universitaria.

E) Actividades de fomento de la interculturalidad y el aprendizaje del inglés

en American Space VLC. Todas las actividades son gratuitas, abiertas a la sociedad y ofrecidas en colaboración con el Departamento de Estado USA.

Y todo ello con el objetivo de colaborar en la internacionalización de la UPV y fomentar el plurilingüismo entre los miembros de la comunidad universitaria. □

1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Formación en lenguas extranjeras (CDL01S01)

Descripción:

Impartición de cursos generales de lenguas extranjeras por parte de profesorado especializado.

Planificación y diseño de cursos específicos en función de las necesidades de los usuarios.

Usuarios:

Alumnado, PDI, Familiares directos de PAS y PDI, PAS, Usuarios con carné vinculado a la UPV, Alumni Plus UPV.

Compromisos de calidad:

Canal de solicitud:

Inscripción online en la web del Centro de Formación Permanente.

Inscripción online

Comunicación de la prestación del servicio:

Comunicación de la disponibilidad del certificado de asistencia o aprovechamiento a través de correo electrónico, siempre y cuando el alumno haya superado los requisitos del curso.

Plazos:

Publicación de información, bases y plazos

-Cursos impartidos durante el primer cuatrimestre: segunda quincena del mes de Julio.

-Cursos impartidos durante el segundo cuatrimestre: segunda quincena del mes de Diciembre.

-Cursos intensivos impartidos durante el mes de Julio: primera quincena de Junio.

- Satisfacción mínima de los alumnos con el profesorado: 7/10.

Horario de atención:

Días hábiles:

Mañana: lunes a viernes de 11:00 a 13:30 horas.

Tardes: lunes y jueves de 16:30 a 18:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de cursos en los que los alumnos están satisfechos con el profesorado.

- Porcentaje de cursos del Centro de Lenguas de la convocatoria del mes de julio en los que se ha publicado la información y bases en el plazo de compromiso.

- Porcentaje de cursos del Centro de Lenguas de la convocatoria del segundo cuatrimestre en los que se ha publicado la información y bases en el plazo de compromiso.

- Porcentaje de cursos del Centro de Lenguas de la convocatoria del primer cuatrimestre en los que se ha publicado la información y

bases en el plazo de compromiso.

- Satisfacción con: Formación de lenguas extranjeras

Centro examinador y administrador de certificaciones de competencia lingüística (CDL03S01)**Descripción:**

Administración en las instalaciones del CDL de certificaciones de lenguas de entidades examinadoras externas a la UPV: iBTOEFL, TOEIC, Cambridge English, Cámara de Comercio de París, Ministerio de Educación Francés e Instituto Cervantes.

Usuarios:

Sociedad en general mayor de 16 años, Comunidad universitaria UPV.

Compromisos de calidad:**Canal de solicitud:**

- TOEFL: A través de la página web de ETS (www.ets.org/toefl).
- TOEIC: A través de la página web (capman.es/TOEIC/english-exams-upv/)
- Resto de exámenes: A través de la página web del Centro de Formación Permanente.

ETS TOEFL

Matrícula online del resto de exámenes

Comunicación de la prestación del servicio:

Notificación a los usuarios de recepción de certificados.

Plazos:

Publicación y/o comunicación de la fecha, lugar y hora definitiva de las pruebas: 7 días hábiles antes de la fecha del examen correspondiente.

□

Horario de atención:**Días hábiles:**

Mañana: lunes a viernes de 11:00 a 13:30 horas.

Tardes: lunes y jueves de 16:30 a 18:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de convocatorias de exámenes publicadas y/o comunicadas en plazo.

Centro examinador y certificador de exámenes CertAcles UPV (CDL03S02)**Descripción:**

Centro desarrollador y examinador de las pruebas de competencia lingüística CertAcles (Pruebas de la Asociación de Centros de Lenguas en Educación Superior en España).

Usuarios:

Sociedad en general mayor de 16 años, Comunidad universitaria UPV.

Compromisos de calidad:**Canal de solicitud:**

A través de la página web del Centro de Formación Permanente.
Matrícula online

Comunicación de la prestación del servicio:

Notificación de que pueden pasar a recoger el certificado.

Plazos:

Publicación y/o comunicación de la fecha, lugar y hora definitiva de las pruebas: 7 días hábiles antes de la fecha del examen correspondiente.□

Horario de atención:**Días hábiles:**

Mañana: lunes a viernes de 11:00 a 13:30 horas.

Tardes: lunes y jueves de 16:30 a 18:00 horas.

Indicadores:

- Porcentaje de convocatorias de exámenes de Certificación publicadas y/o comunicadas en plazo.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad.
- Cumplir los plazos establecidos para la prestación de los servicios.
- Dar respuesta a las consultas recibidas a través de la aplicación poliConsulta en un plazo de 4 días hábiles.
- Dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del sistema SQF en un plazo de 10 días hábiles.
- Establecer, en la medida de las posibilidades, medidas de subsanación y compensación para, ante el incumplimiento inaceptable de un compromiso, disculparse, informar de las causas que lo hayan podido provocar y en su caso reparar.
- Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua.
- Evaluar la satisfacción de nuestros usuarios a través de encuestas anuales valorando diferentes atributos y con el compromiso de alcanzar una satisfacción general en cada descriptor relacionado con los servicios prestados de un 85%.
- Revisar y actualizar la información de las cartas de servicios al menos bienalmente.

3. DERECHOS DEL USUARIO

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer el estado de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.

4. SISTEMAS DE COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- Haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.

5. SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema SQF que se encuentra en su microweb.
- En un plazo máximo de 10 días hábiles recibirá respuesta a la comunicación realizada.
- Aquellas mejoras derivadas de las comunicaciones SQF serán difundidas periódicamente.

6. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Microweb: <http://www.upv.es/entidades/ACDL>

Correo electrónico: cdl@upvnet.upv.es

Dirección postal: Camino de Vera, s/n 46022 Valencia

Teléfono: 963879532

Ubicación: Edificio 4P

La estrategia de calidad de la administración y los servicios universitarios de la UPV se sintetiza en la siguiente frase: "Proporcionar a nuestros usuarios internos y externos servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, diseñando, implantando y ejecutando -con la participación de todo el personal- procesos fiables que obtengan tales resultados".



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

GERENCIA

Sede Central
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia