



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

GERENCIA

Edificio 3A
Camino de Vera, s/n
46022 Valencia
Teléfono: +34 963877107

pegasus@upvnet.upv.es
www.pegasus.upv.es

SERVICIOS UNIVERSITARIOS

CENTRO DE LENGUAS

EXTRACTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

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.

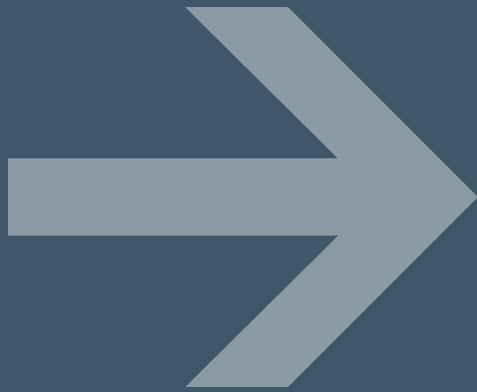
E) Actividades de fomento de la interculturalidad y el aprendizaje del inglés en American Space VLC. Todas las actividades son gratuitas, abiertas a la sociedad y ofrecidas en colaboración con el Departamento de Estado USA.

La información completa y detallada de la carta de servicios puede consultarse en la Web de la Unidad

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".

mayo 2019

GERENCIA
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE
VALÈNCIA



1. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Formación en lenguas extranjeras

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

Centro examinador y administrador de certificaciones de competencia lingüística

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

Centro examinador y certificador de exámenes CertAcles UPV

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

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. 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.

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. 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.

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