

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Nº: 1	Fecha: 17/01/2025	 <b>Centro Universitario de Lenguas Modernas</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
		Periodo: 01/09/2023 al 31/08/2024		
		Versión Carta Servicios: 1.4		

## Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Centro de Lenguas Modernas

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Nº: 1	Fecha: 17/01/2025	 <b>Centro Universitario de Lenguas Modernas</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
		Periodo: 01/09/2023 al 31/08/2024		
		Versión Carta Servicios: 1.4		

## 1. Observaciones y conclusiones

Tras analizar los servicios, compromisos e indicadores, resulta necesario realizar una reestructuración y cambios significativos en la Carta de Servicios del Centro. De esta manera, se reflejará de forma más clara, significativa y eficaz las actividades y objetivos del Centro.

## 2. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s001 Cursos de idiomas	c001 ampliar niveles de idiomas		Estudiantes	ic001 acreditacion c1 frances	si	Concedida en el curso 2022-23	 Se mantiene la acreditación en el curso 2023-24
				ic002 Introducir nuevos cursos de preparación a exámenes oficiales (inglés y francés)	número de matrículas en los nuevos cursos	-8.65%	 Hay 18 matrículas menos que el año pasado (total de 199)
	c002 aumento de número de matriculados	  	Estudiantes	ic003 cifras de matrícula	incremento progresivo del 5% anual	-1.65%	 Hay 35 matrículas menos que en el curso pasado (total de 2080)
				ic004 Organización y diversificación de niveles de docencia atendiendo a las necesidades del alumnado	incremento de matrícula del 5% anual	No disponemos de datos.	 Dada la falta de concreción del indicador, no se ha podido ejecutar el mismo.
				ic005 publicidad de novedades a través de los canales de difusión del CULM	incremento progresivo del 5% anual	14.6% de incremento en RRSS	 Un total de 11 publicaciones más en RRSS
				ic006 Incremento de la presencia del CULM en jornadas de bienvenida y/o movilidad para el alumnado de la UZ	incremento progresivo del 5% anual	incremento del 100%	 Presencia en 12 jornadas de bienvenida de diversos grados de la UZ (ZgZ y Huesca). En otros dos casos, se envió info y ppt para las jornadas.
s003 cursos específicos y preparatorios de exámenes oficiales de idiomas	c003 Actualización constante de la oferta en cursos específicos		Estudiantes PTGAS PDI	ic007 número y tipo de cursos específicos	mínimo de 3 cursos específicos	5 cursos realizados	 griego intensivo lengua (2), italiano cultura (2) e inglés (1) negocios
s008 Intercambios lingüísticos tándem: diferentes secciones del Centro organizan cada año intercambios lingüísticos tándem tanto de manera online con otras universidades europeas como de manera presencial entre alumnos del CULM y estudiantes Erasmus que realizan en nuestra universidad su estancia.	c004 Internacionalización del Centro	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic008 participación del centro en programas de internacionalización	participar en un mínimo de 1 programa de internacionalización por curso académico	Participación en 8 programas de internacionalización (proyectos tándem y Estancia-estudio en Turín)	 Proyectos de intercambio lingüístico tándem: <a href="https://culm.unizar.es/academico/tandem">https://culm.unizar.es/academico/tandem</a> Estancia-estudio en Turín: <a href="chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglcflfndmkaj/https://culm.unizar.es/sites/culm/files/users/ActividadesCulturales/2023/Turin.pdf">chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglcflfndmkaj/https://culm.unizar.es/sites/culm/files/users/ActividadesCulturales/2023/Turin.pdf</a>

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s009 Exámenes acreditación CertAcles B1, B2,C1: dos veces al año, en mayo y en junio, el centro realiza los exámenes conducentes a la obtención del certificado B1/B2/C1 acreditado por Acles y reconocido oficialmente por el Gobierno de Aragón, la CRUE y el Ministerio de Educación y Formación Profesional.	c005 Satisfacción de los alumnos y candidat@s CertAcles (externos y grado)	 	Estudiantes	ic009 Evaluación de la docencia	valoración positiva en las encuestas: media de 7.5/10	9.44/10 (4.72/5)	● Nota media de los 51 profesores del Centro (portal Atenea)
				ic010 encuestas satisfacción exámenes CertAcles	valoración positiva en las encuestas: media de 7.5/10	7.83/10	● Media de 2 convocatorias: mayo 7.82 y junio 7.87
s010 Actividades culturales. Dar a conocer mejor la cultura y las costumbres de los países donde se hablan los idiomas que se imparten. Destacan los ciclos de cine, conciertos de música, talleres de caligrafía, danzas, talleres de cocina, exposiciones, recitales, exhibiciones, etc.	c006 Realización de actividades sobre el papel de la mujer en diferentes culturas.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic011 Número de talleres y conferencias realizados y nivel de participación	Mínimo 1 taller por curso académico	2 actividades	● "Bordarte: arte (...) mujeres refugiadas palestinas" y " 10 idiomas-10 escritoras: "https://culm.unizar.es/actividades-
	c007 Realización de actividades culturales que den a conocer las realidades sociales de los países en los que se hablan los idiomas que se imparten en el CULM.	 	Estudiantes	ic012 Número de actividades realizadas y nivel de participación (si procede).	Mínimo 1 taller por curso académico	4 actividades	● "Yo y mi Pueblo" (chino), Taller de Henna y "Bordarte" (árabe), "Francofonía" (francés): https://culm.unizar.es/actividades-
s011 Ayudas a la formación y movilidad para estudiantes y personal del Centro en todo lo relacionado con el aprendizaje de idiomas.	c008 Mantener y/o aumentar las posibilidades de formación		Estudiantes PTGAS	ic013 Porcentaje de participación en cursos formación	Participación de más de un 60% de las plazas ofertadas	100%	● https://culm.unizar.es/formacion-profesorado-2023; https://culm.unizar.es/formacion-
				ic019 Iniciativas formativas por parte de la plantilla	Mínimo 2 cursos de formación por año	1 curso propuesto y realizado	● "Condenados a Entendernos: enseñar idiomas (...)".Propuesta llevada a cabo por la Sección de Alemán. No hubo más propuestas por parte de la plantilla

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s013 Servicio de traducción, revisión de textos y asesoramiento lingüístico (inglés-español, español-inglés) al servicio del PDI, PTGAS, y Órganos de Gobierno y Dirección de todas las entidades de la UZ.	c009 Traducciones de calidad	  	PTGAS PDI	ic014 Encuestas de satisfacción	Resultado de encuesta de satisfacción de al menos 7,5	8.25	● Total de 14 respuestas
	c010 Cumplimiento de plazos	  	PTGAS PDI	ic015 Encuestas de satisfacción	Resultado de encuesta de satisfacción de al menos 7,5	8.9	● Total de 14 respuestas
s014 El Centro pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria los fondos de la biblioteca. Al pertenecer a la red de bibliotecas universitarias, los servicios que ésta presta son los mismos que presta la BUZ ( <a href="http://biblioteca.unizar.es">http://biblioteca.unizar.es</a> ). En periodo de matrícula, los estudiantes y usuarios disponen de un ordenador en la biblioteca para llevar a cabo la automatrícula on-line, salvo en circunstancias	c011 Adquisición y actualización de materiales para el aprendizaje de lenguas		Estudiantes PTGAS PDI	ic016 Actualizar y ampliar el fondo bibliográfico y audiovisual de todas las Secciones del CULM	Adquisición de, al menos, 5 ejemplares nuevos.	Más de 5 ejemplares adquiridos	● 39 compras y 27 donaciones
s015 Información y atención al usuario	c012 Corrección en el trato. Información clara y fiable	  	Estudiantes PTGAS PDI	ic017 Sistema de valoración rápida (iconos grado de satisfacción), encuestas y reclamaciones	Menos del 0,5% usuarios presenta reclamaciones	0,29%	● Se han recibido 6 quejas/reclamaciones, la mayoría de ellas a través de correo electrónico. También se han recibido valoraciones a través de google y alguna sugerencia.
	c013 Información y política de transparencia	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic018 Informe de comunicación interna "iCULM"	1 publicación mensual durante el periodo lectivo	1 publicación mensual	● 10 boletines durante el curso académico
				ic026 Publicación de procesos de gestión académicos y administrativos en web del Centro	Publicación con antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	100%	● Todas los procesos académicos y administrativos más relevantes publicados con al menos 5 días de antelación: culm.unizar.es

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s017 Gestión académica	c014 Realización de trámites académicos por la Secretaría: -Preinscripción y matrícula de los alumnos. Cambios grupo, anulación matrícula, tramitación de revisión y reclamaciones exámenes. Gestión devoluciones ingresos indebidos. Tramitación cualquier tipo solicitud estudiantado relacionada con el CULM. Expedición de certificados oficiales (CertAcles) y no oficiales (matrícula, abono de tasas, expediente. académico, etc.). Gestión becas de apoyo para tareas de gestión y otros tipos de ayuda (ej. Kobe).	 	Estudiantes	ic020 Diligencia en la realización de los trámites	Resolución de trámites ordinarios en menos de 4 días, excepto que requieran informe previo	98,94%	 9792 acciones. 104 resueltas en plazo sup a 4 días.

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s020 Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	c026 Espacios en óptimas condiciones	 	Estudiantes  PTGAS	ic021 Espacios sin incidencias	Resolución posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles	412 incidencias. 10 resueltas en plazo superior a dos días	● 99,51% resueltas y el resto no dependía directamente del personal del Centro.
	c027 Equipamiento informático y audiovisual del profesorado y aulas. Mejora de las infraestructuras en general	 	Estudiantes  PTGAS	ic022 Actualización de equipos	Resolución posibles incidencias y reparación de averías en un plazo máximo de 2 días hábiles	Más de 1 acción de mejora completada	● Adquisición de 22 elementos ordenadores más mesas para aulas, 1 silla secre ,2 altavoces y 1 pantalla aula.
				ic023 Reducción de nº de quejas en los exámenes	Reducción en un 10% del porcentaje del número de quejas en relación al curso académico anterior	No ha habido quejas.	●
	c028 Reducción de gasto de papel	 	PTGAS	ic024 Número de paquetes de folios consumidos	Reducción del 5% del consumo	Consumo similar al curso anterior.	● Se ha producido un aumento en la compra debido a la finalización de contrato con proveedor oficial; or ello, se hicieron dos pedidos seguidos.
	c029 Mayor visibilidad al Centro	 	Estudiantes  PTGAS	ic025 Acciones puntuales de difusión del Centro	Mínimo 2 acciones de difusión y publicación anual	Más de 6 acciones ejecutadas.	● Participación en Jornadas de Bienvenida de los Centros, reportajes televisión Aragón, reparto libretas culm a alumnado, publicidad pantalla FYL, visita dos institutos de secundaria, feria formación "Orienta" Ibercaja. Se continúa con la difusión de servicios y actividades CULM a través de las RRSS.

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 17	94,44 %
	Compromisos en curso	Nº 0	0,00 %
	Compromisos pendientes	Nº 1	5,56 %
	Compromisos desestimados	Nº 0	0,00 %

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

A través de los canales de comunicación oficiales de quejas y sugerencias de Unizar solo se recibió 1 queja. El resto de quejas y sugerencias se recibieron a través del correo electrónico.

También se han recibido felicitaciones y valoraciones positivas a través de las reseñas Google así como en las encuestas de la evaluación de la docencia y de las de satisfacción de exámenes CertAcles (datos reflejados en los indicadores del informe)

En cuanto a las valoraciones sobre la gestión de Secretaría, se implantó el servicio de encuestas a los usuarios a través de atenea.unizar.es; el resultado fue de un grado de satisfacción de 4.68/5. Sin embargo, la participación fue baja y confiamos en que aumente el nivel de participación. Además, las valoraciones positivas también se han dado en persona pero no se cuenta con ningún sistema de medición para poderlo reflejar.

### 4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Incrementar la tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción con los servicios prestados por la secretaría	Plan de actuación y mejora
am002 Modificar carta de servicios: categorías, compromisos e indicadores	Carta de servicios

### 5. Actualización de la Carta de servicios

Se van a introducir nuevas categorías así como suprimir otras.

Por otro lado, se van a redefinir y ajustar compromisos e indicadores así como dejar constancia del sistema de obtención de datos de los mismos.

Los cambios se llevarán a cabo antes de la finalización del curso académico.