

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO AVANZADO DE IDIOMAS

Fecha de elaboración: 11-4-2011

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del **Centro Avanzado de Idiomas** (CAI) de la Universidad Católica de Ávila tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, tanto de la comunidad universitaria como a la ciudadanía, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Centro.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por CAI a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el CAI adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas adscritas a su servicio.

A. DATOS DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.1. Datos identificativos y descripción general del servicio.

Denominación: CAI - (*Advanced Language Centre*) es un Servicio de la Universidad Católica de Ávila adscrito al Vicerrectorado de Profesorado y Calidad.

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 10:00 am a 14:00 pm

Organigrama



I.II. Dirección postal, telefónico o telemático de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios (forma de acceso, medios de transporte...)

Localizado en el campus “Canteros” de la Universidad Católica de Ávila, situado en la parte noroeste de la ciudad de Ávila, a 1 km del centro urbano.

Dirección postal: C/ Canteros s/n 05005 Ávila

Teléfono: 920 251020 ext. 172

Fax: 920 251030

Página web:

https://www.ucavila.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1223&Itemid=285&lang=es

Correo Electrónico: idiomas@ucavila.es

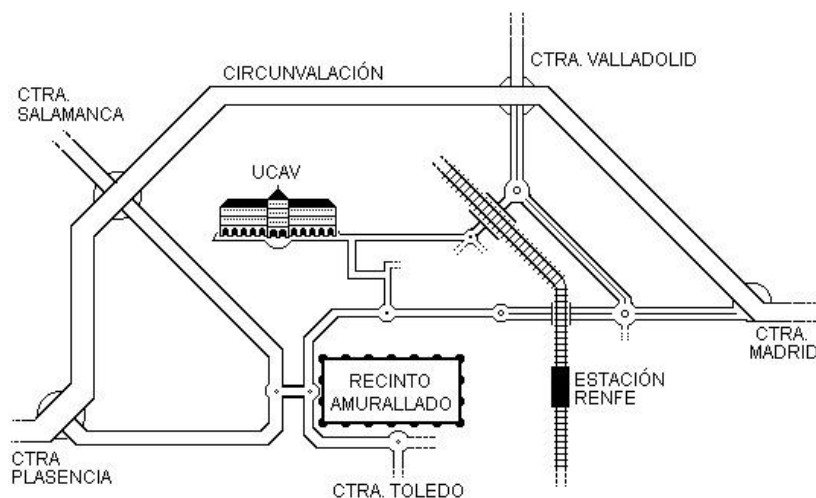
Formas de acceso y transporte

La ciudad de Ávila está situada a 120 Km. de Madrid.

Existen también líneas regulares de autobuses y trenes regionales Express, medias distancias y de cercanías RENFE que conectan Madrid con Ávila.

Al Centro Avanzado de Idiomas de la Universidad Católica de Ávila se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de la Línea 2, última parada del recorrido con dirección “Centro Universitario”.

Plano de situación:



I.II. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

Centro Avanzado de Idiomas CAI
Universidad Católica de Ávila

Responsable del Servicios:

Dra. Dña. Ana Isabel Muñoz Alcón

E-mail: ana.munoz@ucavila.es

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La DIRECTORA del CAI es la responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Misión de la unidad prestadora del servicio.

El Centro Avanzado de Idiomas tiene como misión promover el aprendizaje de lenguas extranjeras en y desde la Universidad.

Con este fin, organiza una amplia gama de cursos dentro y fuera de la Universidad, dirigidos no sólo al alumnado, profesorado y personal de la UCAV, sino a estudiantes y adultos en general.

I.V. Canales de participación de los usuarios

Las personas usuarias de los servicios que presta el CAI en calidad de clientes, ya sean de carácter interno -comunidad universitaria- o externo -la sociedad en general-, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales que se realicen sobre la prestación de los servicios, o bien empleando los siguientes medios:

- Correo Electrónico: idiomas@ucavila.es
- Teléfono: 920 25 10 20 ext. 172 y fax: 920 25 10 30.
- Dirección postal: CAI – UCAV C/ Canteros s/n 05005 Ávila.

1. SERVICIOS

1.1. Relación de los servicios prestados y procedimientos que se usan

1. Organización de cursos de idiomas en los distintos niveles catalogados y descritos en el Marco Común Europeo de Lenguas Extranjeras. Para ello, se buscan profesores colaboradores –con preferencia nativos- en función de la demanda, y teniendo en cuenta que la ratio profesor-alumno no sea superior a 15. La metodología es eminentemente práctica, se seleccionan libros de texto según el nivel, teniendo en cuenta que sean cursos intensivos para adultos. Son cursos diseñados para alumnado universitario y adultos en general, sean o no de la UCAV.
2. Expedición de certificados de la UCAV de los cursos realizados. Al finalizar cada semestre, a tenor de los resultados obtenidos en el examen final, se tramita la expedición de los certificados de asistencia a los cursos. En ellos consta si el alumno es apto o no. La elaboración y expedición

de los certificados de asistencia son realizados en la UCAV por la Secretaria de Cursos Extraordinarios.

3. Información sobre convocatorias de exámenes oficiales de idiomas. Esto se realiza de forma general en gran grupo cada semestre y también cuando los alumnos lo soliciten de forma particular.
4. Organización de cursos intensivos de idiomas en verano. Dentro de la oferta cursos de verano de la UCAV, se incluyen cursos intensivos de idiomas para adultos con una duración de tres semanas. Para ello se buscan profesores nativos colaboradores, procurándose que la ratio profesor-alumno no sea inferior a 5 ni superior a 15 alumnos por grupo.
5. Detección de necesidades en el aprendizaje de lenguas para diseñar cursos adaptados al alumnado y demanda concretos. Según las sugerencias presentadas por los usuarios del servicio, alumnos regulares de la UCAV u otros colectivos profesionales, se diseñan cursos adaptados a los niveles del idioma, alumnado y disponibilidad de tiempo demandados. Lo mismo que para el resto de cursos ofertados por este Servicio, se buscan profesores colaboradores cualificados, con preferencia nativos y se procura que la ratio no rebase nunca 15 alumnos por grupo.
6. Coordinación y gestión de la contratación de profesores nativos para la enseñanza de idiomas. Para cada curso se selecciona el profesorado cualificado requerido en cada caso. Estos profesores colaboradores no contratados reciben un salario bimensual según las horas trabajadas y el número de alumnos, y de la gestión de pagos se ocupa el Departamento de Administración.
7. Apoyo en el proceso de selección de los candidatos a becas Erasmus. Cuando así lo solicita el Servicio de Relaciones Internacionales, el CAI colabora realizando exámenes orales u escritos para seleccionar a los candidatos a las becas Erasmus en países europeos.
8. Apoyo en la formación permanente del personal de la UCAV. A petición del Comité de Empresa, los cursos de idiomas están insertos dentro del programa de formación continua del personal de la UCAV y pueden participar en ellos de forma gratuita.
9. Organización de cursos intensivos conducentes a la obtención de certificados en distintos niveles oficiales del CEF (Common European Framework). Cada semestre se organizan cursos específicos de preparación para los exámenes de Cambridge ESOL o el examen IELTS del British Council, del que la UCAV es institución colaboradora y sede examinadora desde el año 2010. También el CAI colabora en la preparación de los candidatos a los Másteres impartidos por la UCAV organizando cursos intensivos específicos para la certificación del nivel B1 en lengua inglesa requerido por la legislación vigente para su matriculación oficial.
10. Organización de cursos de conversación en idiomas extranjeros. A petición del personal de la UCAV y otros profesionales, se organizan cursos de conversación en idiomas extranjeros en los niveles intermedio y avanzado. Se trata de cursos enfocados principalmente al refuerzo y perfeccionamiento de las habilidades de expresión y comprensión oral, y son impartidos por profesorado nativo.
11. Organización de cursos de español para extranjeros. Desde el 2011, el CAI se encarga de organizar cursos de español para extranjeros en los semestres de primavera y otoño. Estos

cursos son impartidos por profesores cualificados y están dirigidos a alumnos Erasmus, alumnos participantes en Máster y programas especiales de la UCAV y a cualquier estudiante universitario extranjero sea o no de la UCAV.

12. Colaboración con el Departamento de comunicación en la promoción de los cursos en los distintos medios. Cada semestre se lanza la oferta educativa en los diferentes medios locales, tanto impresos como digitales, y se colabora en el diseño de la propaganda, entrevistas en radio y TV y ruedas de prensa organizadas por el Departamento de comunicación de la UCAV.

1.2. Relación de la normativa reguladora

- Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre (BOE 24 de diciembre de 2001).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (BOE de 13 de abril de 2007).
- Ley de Universidades de Castilla y León (Ley 3/2003, BOCyL de 4 de abril de 2003).
- Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial.
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado (BOE de 21 de enero de 2005), modificado por Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre (BOE de 20 de diciembre de 2005).
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios oficiales de Posgrado (BOE de 25 de enero de 2005).
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Católica de Ávila, aprobadas en 2009 (Art. 93 y 94)

2. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Quienes utilicen los servicios del Centro Avanzado de Idiomas, podrán realizar sus sugerencias o reclamaciones a través de:

- Correo electrónico: idiomas@ucavila.es
- Teléfono: (34) 920 25 10 20 ext. 172 y fax: (34) 920 25 10 30
- Dirección postal: Centro Avanzado de Idiomas c/ Canteros s/n 05005 Ávila (ESPAÑA)

O en persona a través del Centro Avanzados de Idiomas.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

DERECHOS

- Ser informados de la oferta de cursos, precios y plazos de matrícula al comienzo de cada semestre.
- Ser atendidos personalmente, ya sea de manera presencial, telefónica o email.
- Ser tratados con respeto y cordialidad.
- Ser informados sobre los lugares de realización de los cursos o cualquier cambio eventual al menos con un día de antelación.
- Recibir los certificados oficiales de la UCAV correspondientes a los cursos realizados y en los que se ha obtenido la calificación de "Apto".
- Recibir la información sobre convocatorias de exámenes oficiales en las lenguas estudiadas.

- Confidencialidad de sus datos personales y académicos.
- Formular sugerencias para la mejora del Servicio.
- Presentar reclamaciones sobre cualquier aspecto del Servicio que afecte al usuario.

DEBERES

- La asistencia, como mínimo, a un 80% del total de horas de clase de cada curso y la realización de los exámenes inicial y final para poder recibir el certificado de asistencia.
- En el caso del personal PDI y PAS de la UCAV, la asistencia al 80% de las clases es requisito indispensable para acogerse al régimen de gratuidad ofrecido por la Universidad.
- Respetar los plazos establecidos para la matrícula en los cursos.

B. DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

1. NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN (COMPROMISOS DE CALIDAD)

- Número de cursos ofertados anualmente (promedio de 15)
- Gama de lenguas extranjeras ofertadas (5)
- Porcentaje de profesorado nativo que imparte las clases (50%)
- Índice de satisfacción manifestada por los usuarios en la evaluación final de cada curso. (90 % se manifiesta Bastante satisfecho o muy satisfecho)
- Porcentaje de estudiantes que obtienen la calificación de "Apto" (95%)
- Tiempo medio empleado en la tramitación de certificados (5 días)
- Tiempo máximo empleado en dar respuesta a solicitud de información: 2 días
- Ratio de alumnos por grupo (igual o inferior a 15)
- Hacer pública la oferta de los cursos en la página web de la UCAV al menos un mes antes de su inicio.
- Atención personalizada.
- Respuestas a consultas telefónicas con carácter inmediato.
- Respuestas a consultas vía email en un plazo máximo de 2 días. (exceptuando períodos vacacionales)
- Expedir los certificados en un plazo máximo de 7 días posteriores a la finalización de cada curso.
- Divulgar la información sobre los cursos en los medios de comunicación locales.
- Plazo de matrícula no inferior a 3 semanas.
- Establecer precios especiales para alumnos de la UCAV y otros colectivos.
- Aplicar a los alumnos cuestionarios de evaluación de calidad al final de cada curso.
- Revisar la Carta de Servicios anualmente.

2. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

- Número de cursos ofertados anualmente
- Gama de lenguas extranjeras ofertadas
- Porcentaje de profesorado nativo que imparte las clases
- Índice de satisfacción manifestada por los usuarios en la evaluación final de cada curso.
- Porcentaje de estudiantes que obtienen la calificación de "Apto"

- Tiempo medio empleado en la tramitación de certificados
- Tiempo máximo de expedición de los certificados
- Tiempo máximo empleado en dar respuesta a solicitud de información
- Ratio de alumnos por grupo
- Plazo de matricula
- Periodo de tiempo de publicación de la oferta

3. SISTEMAS QUE ASEGUREN LA CALIDAD, LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

Las clases tienen lugar en aulas recién reformadas, con mobiliario nuevo y con dotación de equipo informático, altavoces y video proyector. Son aulas amplias, con abundante luz natural y ventilación, dotadas del necesario aislamiento térmico y con fácil acceso a las salidas de emergencia.

El Centro Avanzado de Idiomas cumple con la Política Ambiental de la Universidad Católica de Ávila que fue aprobada en Junta Plenaria de Gobierno el 22 de Diciembre de 2005.

C. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

1. OTROS DATOS DE INTERES

- El Centro Avanzado de Idiomas gestionó la instalación de un Laboratorio de Idiomas y aula audiovisual (Study 700 de SANAKO) en noviembre del 2009, instalaciones que usa para gran parte de las clases.
- El Centro Avanzado de Idiomas firmó un convenio con el British Council en enero del 2010 por el que la UCAV se constituyó en centro colaborador y examinador del examen oficial IELTS.
- Está en trámite que la UCAV se constituya en un futuro próximo en sede colaboradora del Instituto Cervantes y en centro examinador del examen DELE (Diploma de Español como Lengua Extranjera).