



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Servicio de Lenguas

carta de servicios – edición 1 – junio 2020



Nuestra misión

Nuestra misión es potenciar el conocimiento y el uso del valenciano, asegurar la igualdad lingüística de las lenguas oficiales en la Universidad e impulsar el plurilingüismo de la comunidad universitaria.



Nuestros servicios

y nuestros compromisos

Acreditación y certificación

- c Resolver los expedientes de acreditación interna de idioma extranjero para el trabajo de fin de grado y en los programas de movilidad recogidos en la normativa, en el mismo momento que el alumnado presente la documentación - i1.*
- c Emitir los certificados de asistencia a los cursos de valenciano en el plazo de 15 días - i2.*
- c Emitir los certificados de asistencia a los talleres de lenguas en el plazo de 15 días - i2.*
- c Emitir los certificados de conocimiento de valenciano el día siguiente del cierre de las actas - i3.*
- c Convocar cada curso académico una prueba de acreditación de conocimientos de valenciano - i4.*

Asesoramiento lingüístico en valenciano, castellano e inglés

- c Responder las consultas hechas a través del formulario en el plazo de 1 día - i5.*
- c Resolver las solicitudes de traducción de acuerdo con la extensión del documento y los plazos indicados en nuestra página web - i6.*
- c Publicar en el BOUA, antes del mes de noviembre, una convocatoria de apoyo a la elaboración de tesis doctorales en valenciano y lenguas extranjeras - i7.*
- c Publicar en el BOUA, antes del mes de noviembre, una convocatoria de apoyo a la calidad lingüística de los materiales docentes en las asignaturas impartidas en valenciano y en inglés de los grados - i7.*



Formación de valenciano y talleres de lenguas

- c Convocar 1 edición de cursos de valenciano cada cuatrimestre - i8.*
- c Matricular a las pruebas de conocimientos de valenciano de la UA al alumnado de los cursos de valenciano que haya superado el 80% de asistencia y haya hecho las tareas asignadas en la guía docente - i9.*
- c Inscribir en el Centro de Autoaprendizaje a las personas que solicitan acceder a los ejercicios autocorrectivos de valenciano en un plazo de 7 días - i10.*
- c Atender las tutorías del Centro de Autoaprendizaje en el plazo de 2 días - i11.*
- c Convocar 1 edición de talleres de lenguas cada cuatrimestre - i8.*

Dinamización: promoción del valenciano y fomento del multilingüismo

- c Realizar 1 convocatoria del Programa del Voluntariado Lingüístico cada curso académico - i8.*
- c Publicar en el BOUA antes del mes de noviembre 1 convocatoria de ayudas para la colaboración en el Programa del Voluntariado Lingüístico - i7.*
- c Realizar 10 actividades de promoción del valenciano y fomento del multilingüismo cada cuatrimestre - i12.*

Además, nos comprometemos a

- c Responder sugerencias y quejas en el plazo de 3 días - i13.*
- c Obtener un valor de 4 sobre 7 en la Encuesta de satisfacción con el servicio - i14.*



Los indicadores

- i1* Porcentaje de expedientes resueltos en el plazo establecido
- i2* Porcentaje de certificados enviados en el plazo establecido
- i3* Porcentaje de certificados disponibles en e-Administración en el plazo establecido
- i4* Número de pruebas convocadas
- i5* Porcentaje de consultas resueltas en el plazo establecido
- i6* Porcentaje de pedidos resueltos en el plazo establecido
- i7* Publicación de la convocatoria en el plazo establecido
- i8* Número de convocatorias realizadas
- i9* Porcentaje de alumnado matriculado
- i10* Porcentaje de inscripciones resueltas en el plazo establecido
- i11* Porcentaje de tutorías resueltas en el plazo establecido
- i12* Número de actividades realizadas
- i13* Porcentaje de sugerencias y quejas contestados en el plazo establecido
- i14* Índice de satisfacción con el servicio

Participa en la mejora

Puedes colaborar en nuestro proceso de mejora...

- Presentando sugerencias, quejas y agradecimientos a través nuestro buzón
- Participando en encuestas

¿Dónde encontrarnos?

SERVICIO DE LENGUAS

Edificio Germán Bernácer

Campus de San Vicente del Raspeig

Apdo. de correos 99

E-03080 Alicante

TELÉFONO 965903485

CORREO ELECTRÓNICO servei.llengues@ua.es

WEB <https://sl.ua.es>



[llenguesUA](#)



[llenguesUA](#)



[llenguesUA](#)

Horario

Mañana: de lunes a viernes, de 9 a 14 h

Tarde: [consultar nuestra página web](#)



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante