

## Indicadors per al seguiment

### Àrea d'Administració

- Percentatge de certificats emesos en els terminis establits.
- Percentatge de correus electrònics contestats en el termini establert.

### Àrea de Formació

- Percentatge de consultes i tutories resoltes en un termini no superior a dos dies hàbils.
- Percentatge de cursos que disposen de material docent propi.

### Centre d'Autoaprenentatge de València

- Percentatge de persones inscrites als exercicis autocorrectius de valencià en línia en el termini establert.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- Percentatge de respostes a les consultes realitzades en el termini establert.
- Índex de satisfacció dels usuaris arrellegat a través d'enquestes.

### Àrea de Dinamització

- Percentatge de centres i serveis que han desplegat programes de qualitat lingüística dins del marc del *Pla de Política Lingüística*.

## Formes de col·laboració i participació

Pots col·laborar en aquest procés de millora:

- Deixant-nos les teues opinions sobre el funcionament del nostre servei en la bústia de suggeriments (a l'entrada de l'oficina d'Administració) o en la bústia virtual de la nostra web.
- Dirigint-te per telèfon, correu electrònic o postal a les adreces indicades en aquesta carta.
- Participant en enquestes d'avaluació del nostre Servei.



Edifici núm. 36

## Adreces i horari

Servei de Política Lingüística  
Campus de Sant Vicent del Raspeig  
Apartat de correus 99  
E-03080 Alacant

Telèfon: +34 965 90 3485  
Fax: +34 965 90 3947  
A/e: [servei.pl@ua.es](mailto:servei.pl@ua.es)  
<http://spl.ua.es/>

Horari d'atenció al públic:  
De dilluns a divendres: de 9.00 a 14.00 hores  
Dimarts i dijous: de 15.00 a 17.00 hores



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



Servei  
de Política Lingüística



## La nostra missió

La missió del Servei de Política Lingüística és proporcionar suport, en el marc de l'Estatut de la UA, a la política lingüística de l'equip de govern referida a les llengües oficials i llengües terceres, dedicant especial atenció a promoure la consolidació i plena normalització del valencià en tota la vida universitària i a generar un clima favorable a l'ús del valencià i al plurilingüisme dels membres de la UA, sempre amb criteris d'eficiència, planificació, participació, col·laboració amb altres unitats, transversalitat i qualitat.

## Serveis que es presten

### Àrea d'Administració

- ☞ Matriculació dels cursos de valencià.
- ☞ Distribució de material de promoció.
- ☞ Informació sobre:
  - Activitats de formació i dinamització.
  - Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià.
  - *Pla de Formació Lingüísticodidàctica del professorat no universitari (PFLD)*.
  - Homologació d'estudis de valencià.
- ☞ Lliurament de certificats del PFLD i d'homologació d'estudis de valencià.

### Àrea de Formació

- ☞ Oferta de cursos de valencià generals i específics, presencials i en línia.
- ☞ Assessorament per a l'aprenentatge del valencià
- ☞ Assessorament sobre les diverses acreditacions de coneixements de valencià.

### Centre d'Autoaprenentatge de Valencià

- ☞ Oferta d'exercicis autocorrectius de valencià en línia, i difusió de recursos per a l'autoaprenentatge en valencià.
- ☞ Tutories de suport als aprenents de valencià.
- ☞ Gestió del programa *Voluntariat pel Valencià*.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- ☞ Assessorament lingüístic: informació, consultes, resolució de dubtes, recursos de suport a la qualitat lingüística, etc.
- ☞ Revisió o traducció de materials docents i d'investigació, de documentació administrativa i de gestió.
- ☞ Edició de materials docents i vocabularis bàsics.
- ☞ Suport a l'elaboració de tesis i altres treballs acadèmics en valencià.
- ☞ Suport a la qualitat lingüística del web institucional de la UA.

### Àrea de Dinamització

- ☞ Desplegament del *Pla de Política Lingüística*.
- ☞ Suport a la promoció de la docència en valencià i al multilingüisme institucional.
- ☞ Suport personalitzat al PDI que fa docència en valencià.
- ☞ Elaboració i difusió de dades estadístiques sobre l'oferta de docència en valencià i en altres llengües.

## Els nostres compromisos de qualitat

### Àrea d'Administració

- ☞ Garantir l'accés a la matrícula electrònica dels cursos de valencià en el termini establert.
- ☞ Oferir informació actualitzada i acurada en la nostra pàgina web sobre:
  - Períodes de matrícula.
  - Certificats del *PFLD*.
  - Homologació d'estudis de valencià.
- ☞ Lliurar els certificats del *PFLD* en una setmana des de la recepció de les actes de la Conselleria.
- ☞ Lliurar els certificats d'homologació d'estudis de valencià en 15 dies des de la comunicació del vicerectorat amb competències en matèria d'estudis.

- ☞ Respondre a les consultes que ens arriben per correu electrònic o per la bústia en el termini no superior a un dia hàbil.

### Àrea de Formació

- ☞ Aplicar les recomanacions del Marc Europeu Comú de Referència i el Consell d'Europa sobre l'ensenyament de llengües.
- ☞ Disposar de materials docents propis per a tots els cursos.
- ☞ Respondre el 100% de les consultes i les tutories de l'alumnat en un termini no superior a dos dies hàbils.

### Centre d'Autoaprenentatge de Valencià

- ☞ Inscriure totes les persones que sol·liciten accedir als exercicis autocorrectius de valencià en un termini inferior a una setmana.
- ☞ Fer el seguiment dels grups de conversa constituïts en el *Voluntariat pel Valencià*.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- ☞ Respondre a les consultes fetes a través del formulari en un termini no superior a un dia hàbil.
- ☞ Resoldre les comandes de treball d'acord amb els terminis i les condicions que figuren en la nostra pàgina web.

### Àrea de Dinamització

- ☞ Editar, en el mes de novembre, les dades de coneixement de valencià i demanda de docència en valencià de l'imprès de matrícula dels alumnes.
- ☞ Tenir actualitzada l'oferta de docència en valencià del curs següent per a fer-ne difusió.
- ☞ Elaborar un informe anual sobre els usos lingüístics institucionals.
- ☞ Elaborar un informe anual sobre la docència en valencià.
- ☞ Col·laborar amb altres unitats i institucions per a oferir una programació bàsica d'activitats vehiculades en valencià.