

## Indicadors per al seguiment

### Àrea d'Administració

- Percentatge de matrícules fetes en el termini establert.
- Percentatge de certificats emesos en els terminis establerts.

### Àrea de Formació

- Percentatge d'alumnes que acaben els cursos i que es presenten a l'examen final.
- Percentatge de consultes i tutories resoltes en un termini no superior a dos dies hàbils.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- Percentatge de respostes a les consultes realitzades abans de 24 hores.
- Índex de satisfacció dels usuaris arreglat a través d'enquestes.
- Nombre de quaderns publicats i cartells de conferències fets anualment.

### Àrea de Dinamització

- Percentatge de centres i departaments amb els quals tenim almenys una reunió anual.
- Percentatge d'assignatures en valencià validades pels centres.

## 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 nostra bústia de suggeriments (a l'entrada de l'oficina d'Administració) o en la bústia virtual ([www.ua.es/spv/bustia](http://www.ua.es/spv/bustia)).
- Dirigint-te a nosaltres per mitjà del telèfon i els correus electrònic i postal indicats en aquesta carta.
- Participant en enquestes.



Edifici núm. 36

## Adreces i telèfons

Universitat d'Alacant  
Campus de Sant Vicent del Raspeig  
Carretera d'Alacant-Sant Vicent, s/n  
03690 Sant Vicent del Raspeig

Secretariat de Promoció del Valencià  
Edifici Germà Bernàcer, 1a planta  
Apartat de correus 99 E-03080 ALACANT  
Telèfon: +34 965 90 3485  
Fax: +34 965 90 3947  
A/e: [s.proval@ua.es](mailto:s.proval@ua.es)  
[www.ua.es/spv/](http://www.ua.es/spv/)

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



Secretariat  
de Promoció del Valencià

Carta de Serveis

## La nostra missió

La missió del Secretariat de Promoció del Valencià és proporcionar suport, assessorament i iniciatives a la Universitat d'Alacant per a aconseguir la consolidació i plena normalització del valencià en tota la vida universitària, d'acord amb l'Estatut de la UA i la política lingüística de l'equip de govern, amb criteris d'eficiència, planificació, participació, col·laboració amb altres unitats, transversalitat i qualitat, i generar un clima favorable a l'ús del valencià.

## 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 Lingüísticotècnica.
  - Homologació d'estudis de valencià.
- ☞ Recollida de sol·licituds per a les proves de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià.
- ☞ Lliurament de certificats de cursos de valencià, del Pla de Formació Lingüísticotècnica i d'homologació d'estudis de valencià.

### Àrea de Formació

- ☞ Oferta de cursos de valencià generals i específics (per al PDI, PAS i alumnat).
- ☞ Prova d'acreditació de nivell de llengua per al PAS i PDI.
- ☞ Coordinació del programa d'intercanvi lingüístic Voluntariat pel Valencià.
- ☞ Oferta de materials per a aprendre valencià.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- ☞ Assessorament lingüístic: informació, consultes, resolució de dubtes, etc.
- ☞ Revisió o traducció de materials docents i d'investigació, de documentació administrativa i de gestió.
- ☞ Edició de materials docents.

- ☞ Elaboració de vocabularis bàsics.
- ☞ Ajuda a conferències de suport a la docència.
- ☞ Suport en el disseny i la normalització de documents administratius.
- ☞ Suport a l'elaboració de tesis i tesines en valencià.
- ☞ Suport al manteniment de pàgines web en valencià.
- ☞ Difusió d'eines informàtiques per a facilitar l'ús del valencià.
- ☞ Tutorització de pràctiques preprofessionals.

### Àrea de Dinamització

- ☞ Suport a l'organització de la docència en valencià.
- ☞ Incentius a la docència en valencià.
- ☞ Difusió de dades sobre:
  - Coneixement de valencià dels alumnes, el PDI i el PAS.
  - Demanda de docència en valencià.
  - Oferta de docència en valencià.
  - Usos lingüístics institucionals.
- ☞ Organització del cinema en valencià i altres activitats culturals.
- ☞ Difusió de l'agenda cultural en valencià (L'Observatori de la Llengua).

## Els nostres compromisos de qualitat

### Àrea d'Administració

- ☞ Tramitar la matriculació en un dia.
- ☞ Oferir informació actualitzada i acurada en la nostra pàgina web sobre:
  - Períodes de matrícula.
  - Certificats del Pla de Formació Lingüísticotècnica.
  - Homologació d'estudis de valencià.
- ☞ Lliurar els certificats dels cursos de valencià de la UA en una setmana des de la recepció de les actes (d'acord amb el calendari publicat a l'inici del curs)
- ☞ Lliurar els certificats del Pla de Formació Lingüísticotècnica en una setmana des de la recepció de les actes de la Conselleria.

- ☞ Lliurar els certificats d'homologació d'estudis de valencià, d'acord amb l'informe previ, en 15 dies des de la recepció de l'ofici del Vicerectorat d'Estudis.
- ☞ Potenciar les gestions telemàtiques per agilitar els tràmits i reduir l'ús de recursos.

### Àrea de Formació

- ☞ Garantir la impartició de cursos de tots els nivells de valencià i per a tots els col·lectius en cada quadrimestre sempre que hi haja un nombre mínim d'alumnes establert per l'SPV.
- ☞ Oferir diversitat horària per als cursos més sol·licitats.
- ☞ Disposar de materials docents propis per a tots els cursos.
- ☞ Respondre al 100% de les consultes i les tutories de l'alumnat en un termini no superior a dos dies hàbils.
- ☞ Fer el seguiment de les parelles participants en el Voluntariat pel Valencià.
- ☞ Fer servir el Campus Virtual en tots els cursos impartits.

### Àrea d'Assessorament Lingüístic

- ☞ Respondre a les consultes fetes a través del formulari abans de 24 hores.
- ☞ Resoldre les comandes de treball d'acord amb els terminis i les condicions que figuren en la nostra pàgina web.
- ☞ Publicar entre 8 i 10 quaderns cada any de la col·lecció de materials docents "Joan Fuster".

### Àrea de Dinamització

- ☞ Transferir els incentius abans del mes d'agost.
- ☞ Editar les dades de l'imprès de matrícula dels alumnes al mes de novembre.
- ☞ Recollir l'oferta de docència en valencià del curs següent i fer-ne difusió dins i fora de la UA.
- ☞ Fer anualment un informe sobre els usos lingüístics institucionals.
- ☞ Assegurar una programació permanent durant el curs d'activitats vehiculades en valencià.