

RESPONSABLE DO EQUIPO DE TRABALLO:

MARISOL RÍOS NOYA

DATA: 06/04/2011

LOCALIDADE: A Coruña

HORARIO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO:

O horario é de luns a venres de 8:30 ás 14:30 h, agás nos meses de xullo e agosto que é de 09:00 a 14:30 h.

TELÉFONOS, FAX E CORREO ELECTRÓNICO:

Tel. 981 167 000

Exts.: 1177 (Director) ramon.freixeiro@udc.es

A Coruña 1042 (Técnica do SNL) snl@udc.es

1055 (Técnico do SNL) snl@udc.es

Ferrol 3683 (Técnica do SNL) snlfe@udc.es

Fax A Coruña: 981 167 041. Ext.: 1081

Ferrol: 981 337 417. Ext.: 3622

SERVIZOS QUE SE PRESTAN:

- Organizar cursos e actividades de formación lingüística.
- Asesorar en materia lingüística e terminolóxica, labores de corrección e tradución.
- Informar e publicitar os dereitos lingüísticos e a realidade da lingua galega na UDC.
- Elaborar materiais didácticos (vocabularios, manuais...).
- Prestar axudas económicas para aquelas actividades que contribúan a fomentar o uso da lingua.
- Coordinar as comisións de normalización lingüística dos centros.
- Deseñar actividades de dinamización lingüística (xornadas, premios, cursos de verán...).

INFORMACIÓN DE CARÁCTER XERAL

DATOS IDENTIFICATIVOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA (denominación, enderezo...):

• **DENOMINACIÓN E ENDEREZO:** Servizo de Normalización Lingüística.

- **A CORUÑA:** Reitoría, r/Maestranza, 9, 1.º andar, 15001

- **FERROL:** Edificio de Apoio ao Estudo, baixo, Avenida de Vigo s/n, 15403

• **PÁXINA WEB:** www.udc.es/snl

• **DEPENDENCIA ORGÁNICA:** Secretaría Xeral UDC

• **MISIÓN:** O Servizo de Normalización Lingüística (SNL), que depende da Secretaría Xeral da UDC, ten como misión principal potenciar e fomentar o uso da lingua galega entre a comunidade universitaria con base nos obxectivos e nas medidas que recolle o Plano de normalización lingüística da Universidade, aprobado en Consello de Goberno en decembro de 2006.

• **VISIÓN:** Igualmente, o SNL tenta contribuír á mellora da calidade da lingua galega e á súa homoxeneidade nos usos que se realizan desde a institución universitaria, así como mellorar a competencia oral e escrita dos seus usuarios e potenciar a reflexión sobre a situación sociolingüística da UDC e do contorno sociocultural en que se atopa.

NORMATIVA REGULADORA:

Do Servizo:

- Estatutos da UDC, aprobados por Decreto 101/2004, do 13 de maio (DOG do 26 de maio)
- Regulamento de usos da lingua galega, aprobado no Consello de Goberno do 22 de xullo de 2004
- Plano de normalización lingüística da UDC, aprobado no Consello de Goberno do 14 de decembro de 2006
- Plan xeral de normalización da lingua galega, aprobado no Parlamento de Galicia o 21 de setembro de 2004

- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal
Da carta de servizos:
- Real decreto 1259/1999, do 16 de xullo, polo que se regulan as cartas de servizo e os premios á calidade na Administración xeral do Estado
- Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración electrónica de Galicia
- Norma UNE 93200 Cartas de Servizo. Abril 2008

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DOS USUARIOS:

As formas de participación de que se poden aproveitar os usuarios do SNL son enviándonos as súas suxestións, propostas, ofrecementos etc, por vía telefónica, por fax, por correo postal, recibindo atención persoal no propio servizo ou por correo electrónico. Así mesmo, anualmente poden participar respondendo as nosas enquisas de satisfacción en canto a dimensións de calidade dos nosos procesos, así como ao finalizar calquera dos cursos de formación ou das xornadas que xestionamos.

SISTEMA DE QUEIXAS, RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS:

As persoas que desexaren presentar queixas ou suxestións pódeno facer a través do teléfono, do fax, por correo postal, recibindo atención persoal no propio servizo ou por correo electrónico e tamén a través da caixa de suxestións institucional na páxina web da UDC.

OUTROS DATOS DE INTERESE:

• DEREITOS DOS USUARIOS:

1. Ser informadas e atendidas de maneira eficiente e correcta polo persoal do SNL, tanto de forma presencial como a distancia.
2. Recibir unha formación lingüística adecuada e asesoramento en cuestión de lingua galega.
3. Dispoñer de recursos de calidade, adaptados ás necesidades dos ámbitos temáticos da docencia e a investigación.
4. Ser asesoradas sobre os seus dereitos lingüísticos.
5. Poder efectuar reclamacións e suxestións que sexan atendidas e contestadas.
6. Coñecer os datos e as informacións que lles puideren interesar a respecto da lingua.
7. Ao segredo profesional dos datos dos expedientes persoais.
8. Acceder ao conxunto de servizos enumerados na carta de servizos..

• DEBERES DOS USUARIOS:

1. Cumprir o Regulamento de usos da lingua galega, aprobado no Consello de Goberno do 22 de xullo de 2004.
2. Comprometerse coa normalización do noso idioma.
3. Contactar co persoal do Servizo de forma respectuosa.
4. Colaborar co Servizo para lograr unha mellora continuada.

COMPROMISOS DE CALIDADE

COMPROMISOS DE CALIDADE:

- Programar a oferta de cursos e actividades de formación lingüística en función das necesidades detectadas na comunidade universitaria cun nivel de cumprimento do 70%.
- Obter un grao de satisfacción dos/as usuarios/as, na enquisa de avaliación do Servizo de, polo menos, un 3,5 sobre 5 referido ao asesoramento no ámbito lingüístico e aos labores de corrección e tradución.

- Promover o uso da nosa lingua na investigación, subvencionando economicamente o 100% dos traballos de investigación que cumpriren os requisitos que se esixen nas convocatorias.
- Realizar como mínimo unha reunión ao ano cos integrantes das comisións de normalización lingüística dos centros universitarios recompilando datos e información que axuden a fomentar o uso do galego.
- Ofrecer á comunidade universitaria e á sociedade en xeral, un mínimo de 5 eventos ao ano realizados para promocionar a nosa lingua.
- Informar os/as usuarios/as do SNL da programación de cursos e actividades de formación lingüística e dinamización, polo menos, 1 mes antes da súa realización.
- Responder dun xeito inmediato as solicitudes de asesoramento lingüístico e nun tempo acordado co/coa usuario/a se son traballos de corrección ou tradución.
- Analizar as propostas a que apoiar economicamente e dar unha resposta nun prazo de 15 días desde a recepción da documentación entregada correctamente.
- Garantir a calidade do Servizo cun persoal cualificado.
- Atender amablemente as necesidades das persoas usuarias en materia lingüística mantendo un trato personalizado.

INDICADORES PARA O SEGUIMENTO E A AVALIACIÓN:

- % de cursos e actividades de formación lingüística realizados.
- Grao de satisfacción dos/as usuarios/as co asesoramento e os labores de corrección e tradución realizado polo Servizo de Normalización Lingüística.
- % de traballos de investigación subvencionados polo SNL.
- N.º de reunións /ano.
- N.º de eventos realizados o ano para dinamizar o uso da lingua.
- Tempo transcorrido desde a publicación á realización dos eventos.
- N.º de solicitudes resoltas en prazo.
- Tempo transcorrido desde a data de entrada da proposta e a emisión da resposta.
- N.º de queixas recibidas relacionadas coa profesionalidade do persoal do SNL.
- % de usuarios/as satisfeitos/as co trato recibido por parte do persoal do Servizo.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

ENDEREZO POSTAL, TELEFÓNICO E TELEMÁTICO DA UNIDADE RESPONSABLE DA CARTA DE SERVIZO:

Unidade Técnica de Calidade
Reitoría, A Maestranza, 9, 1.º andar, 15001, A Coruña
Teléfono: 981 167 000; exts. 1052, 1058, 1063, 1069
Fax: 981 167 041; ext. 1181
evalua@udc.es
www.udc.es/utc

NOME E POSTO DO PERSOAL DO SERVIZO:

Xosé Ramón Freixeiro Mato (Director do SNL)
Marisol Ríos Noya (Técnica do SNL)
Xesús Mosquera Carregal (Técnico do SNL)
Sara Pino Ramos (Técnica do SNL)