

**Catàleg de serveis del curs 2009-2010**

**ELC-Servei Lingüístic**

**Data de publicació: setembre de 2008**

**Data d'actualització: 7 d'octubre de 2009**

---

## ÍNDEX

<b>1</b>	<b>PRESENTACIÓ</b> .....	<b>4</b>
1.1	Objectiu del servei.....	4
1.2	Horaris i informació de contacte .....	4
1.3	Destinatari.....	4
1.4	Normes d'ús .....	4
<b>2</b>	<b>FUNCIONS QUE OFEREIX</b> .....	<b>5</b>
2.1	ASSESSORAMENT .....	5
2.1.1	Descripció .....	5
2.1.2	Serveis derivats .....	5
2.1.3	Destinatari.....	5
2.1.4	Requisits .....	6
2.1.5	Compromisos.....	6
2.1.6	Sol·licitud.....	6
2.2	TRADUCCIÓ I CORRECCIÓ.....	6
2.2.1	Descripció .....	6
2.2.2	Serveis derivats .....	6
2.2.3	Destinatari.....	6
2.2.4	Requisits .....	7
2.2.5	Compromisos.....	7
2.2.6	Sol·licitud.....	8
2.3	FORMACIÓ .....	8
2.3.1	Descripció .....	8
2.3.2	Serveis derivats .....	8
2.3.3	Destinatari.....	9
2.3.4	Requisits .....	9
2.3.5	Compromisos.....	9
2.3.6	Sol·licitud.....	9
2.4	GESTIÓ DE PROJECTES LINGÜÍSTICS .....	9
2.4.1	Descripció .....	9
2.4.2	Serveis derivats .....	9
2.4.3	Destinatari.....	9
2.4.4	Requisits .....	10
2.4.5	Compromisos.....	10
2.4.6	Sol·licitud.....	10
2.5	RECERCA I DESENVOLUPAMENT .....	10
2.5.1	Descripció .....	10
2.5.2	Serveis derivats .....	10
2.5.3	Destinatari.....	10
2.5.4	Requisits .....	10
2.5.5	Compromisos.....	11
2.5.6	Sol·licitud.....	11
<b>3</b>	<b>INDICADORS</b> .....	<b>11</b>
	Indicadors de projecte .....	11
	Indicadors de volum .....	11
	Indicadors de qualitat .....	11
<b>4</b>	<b>CONSULTES I SUGGERIMENTS</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>TARIFES</b> .....	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>ANNEXOS</b> .....	<b>12</b>
	Normativa i guies.....	12
	Aplicacions de suport .....	12



## 1 PRESENTACIÓ

El **Servei Lingüístic d'ESADE** dona suport a tota la comunitat universitària d'ESADE en els aspectes relacionats amb les llengües de treball habituals de la institució, tant en els àmbits de la docència i la recerca com en el d'administració i serveis.

### 1.1 Objectiu del servei

Col·laborar a l'eficàcia de la comunicació corporativa i acadèmica a fi d'obtenir uns referents lingüístics que aportin un segell de qualitat i coherència a la imatge de la institució.

### 1.2 Horaris i informació de contacte

Horari d'atenció al públic: de 10 a 17 h	Tel.: +34 932 806 162, ext.: 2413 i 2369 (anglès) Tel. dir.: +34 934 952 054 Fax: +34 932 048 105
Adreça: Servei Lingüístic Edifici 3, planta A, despatx A002 Av. d'Esplugues, 92-96 08034 Barcelona	Web: W3: < <a href="http://www.esade.edu/sl">www.esade.edu/sl</a> > A/e: < <a href="mailto:servei.linguistic@esade.edu">servei.linguistic@esade.edu</a> >
Director: Gabriel Genescà	Equip: Un equip de col·laboradors externs, professionals autònoms, interns i externs, integrat per lingüistes, filòlegs i traductors de diverses procedències geogràfiques, que dominen diferents idiomes i amb diverses especialitats lingüístiques, que aporten els seus coneixements i l'experiència, alhora que coneixen la cultura de la institució.

### 1.3 Destinataris

Àmbit d'actuació general del servei. Especificació del camp d'acció dels seus objectius.

Alumnat:	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
	X	X	X
Professorat/Investigadors:	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>
	X	X	X
Estructura interna:	<b>UEA</b>	<b>Corporatius</b>	<b>Deganat</b>
	X	X	X
Entitats	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>
	X	X	X

### 1.4 Normes d'ús

Vegeu els requisits que s'especifiquen per a cada funció.

Executive Language Center ESADE	Servei Lingüístic			07-10-2009	Pàg. 4 de 12
------------------------------------	-------------------	--	--	------------	--------------

*El nostre servei assegura la confidencialitat de les dades que es tracten i s'analitzen. Només s'atendran les peticions que s'enviïn pel canal que s'indica en cada cas.*

## 2 FUNCIONS QUE OFEREIX

- Assessorament
- Traducció i correcció
- Formació
- Gestió de projectes lingüístics
- Recerca i desenvolupament

### 2.1 ASSESSORAMENT

#### 2.1.1 Descripció

Assessorament personalitzat, per telèfon i per correu electrònic:

- resolució de dubtes lingüístics i terminològics
- realització de propostes terminològiques

#### 2.1.2 Serveis derivats

- Elaboració de material de suport

Sobre la base de les consultes rebudes i de les errades més freqüents, el Servei Lingüístic analitza la possibilitat d'elaborar el material de suport o proposar formació específica que consideri necessaris tant per unificar criteris com per millorar la competència lingüística dels seus usuaris.

- Difusió de recursos lingüístics i documents de consulta, per mitjà de la web
  - Terme SL: base de dades de termes de les disciplines impartides a ESADE
  - Nomenclàtor ESADE: publicació de les denominacions institucional
  - Materials SL: facilitació de recursos lingüístics en suport paper o per mitjà de la web (actualització i ampliació periòdica)
  - Llibre d'estil i de documents
  - Recursos web: enllaç als recursos lingüístics de la xarxa, no elaborats pel SL (actualització i ampliació periòdica)

#### 2.1.3 Destinataris

Alumnat:	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
	X	X	X
Professorat/investigadors:	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>
	X	X	X
Estructura interna:	<b>UEA</b>	<b>Corporatius</b>	<b>Deganat</b>
	X	X	X
Entitats	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>
			X

\* En aquest cas, s'inclouen també els professionals autònoms que el SL ha seleccionat (no inclou agències de traducció).

### 2.1.4 Requisits

La persona que sol·liciti assessorament:

- prèviament ha d'haver consultat el material que figura a la web del Servei Lingüístic
- segons el tipus i la freqüència de les seves consultes haurà de rebre formació específica o seguir un curs bàsic sobre la matèria en qüestió, a càrrec del Servei Lingüístic.

### 2.1.5 Compromisos

L'activitat d'assessorament ha de ser puntual.

- Si es necessita un assessorament *més específic*, el Servei Lingüístic oferirà formació concreta sobre la matèria.
- Si cal un assessorament *més genèric o més ampli*, el Servei Lingüístic elaborarà o facilitarà materials de consulta o posarà a l'abast dels interessats recursos concrets.

### 2.1.6 Sol·licitud

Per correu electrònic. Les consultes puntuals es podran fer per telèfon o bé personalment en les hores que es destinin a aquest efecte.

## 2.2 TRADUCCIÓ I CORRECCIÓ

### 2.2.1 Descripció

Garantir la correcció lingüística i l'adequació estilística i formal dels textos que s'elaboren a ESADE principalment en les llengües de treball de la institució: català, castellà i anglès.

Idiomes habituals: català, castellà, anglès, portuguès, francès i italià. Gestió puntual de traduccions en altres idiomes.

### 2.2.2 Serveis derivats

- Traducció directa i inversa de tota mena de textos: generals, tècnics, jurídics, administratius i pàgines web.
- Correcció integral de textos: gramatical, d'estil i convencions.
- Gestió de la transcripció de cintes d'àudio i vídeo, el contingut de les quals s'hagi de publicar, amb la correcció corresponent i la traducció, si cal.
- Gestió de la traducció jurada de documents oficials i privats, propis de l'àmbit universitari, en català, castellà, anglès i francès, certificada per traductors qualificats.

### 2.2.3 Destinataris

Alumnat:*	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
	X	X	X
Professorat/investigadors:	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>
	X	X	X

\* Només de les traduccions jurades i determinats textos de l'alumnat que siguin rellevants per a la imatge d'ESADE (Directori, CV i presentacions en concursos internacionals), sempre que la sol·licitud la faci algun membre del professorat i/o del PAS, hi hagi un centre de cost assignat a la traducció/correcció i recursos suficients disponibles (col·laboradors externs).

Estructura interna:	<b>UEA</b>	<b>Corporatiu</b>	<b>Deganat</b>
	X	X	X
Entitats	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>
	X	X	X

## 2.2.4 Requisits

### Requisits de lliurament d'originals

Cal enviar un missatge de correu electrònic a <[servei.linguistic@esade.edu](mailto:servei.linguistic@esade.edu)> que contingui la *informació bàsica* de l'encàrrec de treball i un o diversos *fitxers adjunts*.

#### Informació bàsica

- Descripció del treball: correcció i/o traducció i les llengües de treball.
- Centre de cost: denominació i codi.
- Termini: sempre ha de ser raonable (i encara millor si es pot fer constar el termini idoni màxim).
- Persona de contacte: en cas que no sigui la mateixa persona que fa l'encàrrec.

*Fitxer adjunt* (en Word, PowerPoint, Excel, preferentment):

Versió definitiva del document, tant pel que fa al contingut com a la presentació.

Cal evitar d'enviar encàrrecs en suport paper. Si no es disposa del fitxer, és millor escanejar el text (en OCR) i enviar-lo al SL en un fitxer Word.

### Requisits dels originals

Els documents que s'enviïn per traduir o corregir és convenient que tinguin les característiques següents:

- Traduccions:
  - Que el contingut del text sigui definitiu i s'hagi passat el verificador ortogràfic (per eliminar les errades de picatge).
  - Que els textos de cada document o fitxer siguin monolingües i hagin estat redactats en la llengua pròpia de l'autor/a o en un idioma que aquest domini a bastament.
- Traduccions jurades (cost a càrrec de la persona o del servei sol·licitant):
  - Que siguin els documents originals (no fotocòpies) i es lliurin en suport paper.
- Correccions:
  - Que es tracti de versions originals (no traduccions) i es lliurin en format electrònic, després d'haver-hi passat el verificador ortogràfic del processador de textos.
  - Que hagin estat redactats en la llengua pròpia de l'autor/a i no en la llengua del destinatari final.
- Revisions de proves d'impremta:
  - Que prèviament el SL n'hagi corregit l'original corresponent en suport electrònic.
- Transcripcions de cintes:
  - Que l'enregistrament tingui una qualitat adequada per fer-ne la transcripció.

## 2.2.5 Compromisos

El SL es fa plenament responsable únicament dels textos o documents que ha gestionat, en la redacció i el format en què els ha lliurat al client final. En cap cas no es pot responsabilitzar de textos o documents que hagin estat manipulats posteriorment.

**Compromisos orientatius de lliurament<sup>a</sup>****Traduccions:**

Volum de paraules (pàgines estàndard) <sup>b</sup>	Termini de lliurament
1.500 (5)	1 dia
3.000 (10)	2 dies
4.500 (15)	3 dies
I així successivament	

**Revisions:**

Nre. de pàgines estàndard	Termini de lliurament
6	1 dia
12	2 dies
18	3 dies
I així successivament.	

<sup>a</sup> En casos d'urgència, aquests volums poden ser objecte de variacions. Tanmateix, cal tenir en compte que els encàrrecs "urgents" són contraproductius perquè alhora que en disminueix la qualitat n'augmenten el preu. En cas de puntes de feina o de documents molt extensos, la persona interessada ha de negociar el termini amb el SL. En cas de no poder assumir un encàrrec amb els recursos habituals, es demanarà pressupost i termini a una agència de traducció i la proposta corresponent es presentarà al responsable de l'encàrrec.

<sup>b</sup> S'entén per pàgina estàndard la que conté 2.100 caràcters, és a dir, 70 caràcters per línia i una extensió de 30 línies, aproximadament. Aquesta mesura estàndard equival a unes 300 paraules. En cas que un document no s'ajusti a aquestes mesures, s'ha de recalculer el nombre de pàgines estàndard abans de determinar-ne el termini orientatiu de lliurament.

**2.2.6 Sol·licitud**

Cal enviar un missatge de correu electrònic a <[servei.linguistic@esade.edu](mailto:servei.linguistic@esade.edu)>.

**2.3 FORMACIÓ****2.3.1 Descripció**

Proporcionar coneixements generals de llengua catalana, de llenguatge comercial i administratiu i d'altres especialitats, que siguin necessaris perquè els participants adquireixin la competència lingüística que requereix el seu lloc de treball.

**2.3.2 Serveis derivats**

- Auditoria de formació per a la institució: diagnòstic de les necessitats de formació en habilitats comunicatives (català i castellà), a petició de RHPAS o a partir de les consultes rebudes.
- Formació en habilitats comunicatives o amb finalitats específiques: programació i impartició de cursos de llengua i comunicació, estàndards i a mida, amb vista a satisfer les necessitats d'un col·lectiu determinat.
- Elaboració de material didàctic: creació d'exercicis i manuals de consulta adaptats a les necessitats del grup.
- Seguiment i avaluació del procés formatiu: valoració de l'aplicació a la tasca diària dels coneixements adquirits.

### 2.3.3 Destinataris

	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
Alumnat: <sup>*</sup>	X	X	X
	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>
Professorat/Investigadors:	X		
	<b>UEA</b>	<b>Corporatius</b>	<b>Deganat</b>
Estructura interna:	X	X	X
	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>
Entitats			X

### 2.3.4 Requisits

Tenir el vistiplau de la persona responsable del departament o servei corresponent i l'autorització de la Direcció de Recursos Humans del PAS.

### 2.3.5 Compromisos

Organització del curs: objectius, metodologia, professorat especialitzat.

Certificació de l'aprofitament.

Orientació per obtenir certificats oficials (quan n'hi hagi).

### 2.3.6 Sol·licitud

Enllaç al formulari de la petició en el cas del PAS o butlleta d'inscripció en el cas de l'alumnat.

## 2.4 GESTIÓ DE PROJECTES LINGÜÍSTICS

### 2.4.1 Descripció

Són encàrrecs de treball multilingües o que, pel seu volum o la complexitat:

- inclouen tasques de consulta, recerca, traducció o correcció i/o formació;
- requereixen un alt nivell d'implicació entre el servei o el departament que els sol·licita i el Servei Lingüístic.

### 2.4.2 Serveis derivats

A mida de les necessitats de qui els sol·licita sempre que el SL disposi dels recursos necessaris o els els faciliti el mateix sol·licitant.

### 2.4.3 Destinataris

	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
Alumnat:			
	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>

\* Només cursos de normalització lingüística per a no catalanoparlants.

Professorat/investigadors:	X	X	X
Estructura interna:	<b>UEA</b>	<b>Corporatiu</b>	<b>Deganat</b>
	X	X	X
Entitats	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>

#### 2.4.4 Requisites

La persona sol·licitant ha de representar una unitat estratègica d'activitat.

#### 2.4.5 Compromisos

Per determinar en cada cas.

#### 2.4.6 Sol·licitud

Per correu electrònic, amb una reunió posterior.

### 2.5 RECERCA I DESENVOLUPAMENT

#### 2.5.1 Descripció

Elaboració de models de documents: cartes i documents administratius, missatges de correu electrònic, pàgines web, etc.

Establiment de criteris lingüístics relacionats amb la imatge corporativa: estil, convencions, denominacions, etc.

#### 2.5.2 Serveis derivats

Vegeu l'apartat 2.4.2.

#### 2.5.3 Destinataris

Alumnat:	<b>Alumnes/ participants</b>	<b>Doctorands</b>	<b>Antics alumnes</b>
Professorat/investigadors:	<b>Professors</b>	<b>Col·laboradors externs</b>	<b>Visiting</b>
	X	X	X
Estructura interna:	<b>UEA</b>	<b>Corporatiu</b>	<b>Deganat</b>
	X	X	X
Entitats	<b>Creapolis</b>	<b>Creafutur</b>	<b>ESADE Alumni</b>

#### 2.5.4 Requisites

La persona sol·licitant ha de representar una unitat estratègica d'activitat.

### 2.5.5 Compromisos

Per determinar en cada cas.

### 2.5.6 Sol·licitud

Vegeu l'apartat 2.4.6.

## 3 INDICADORS

### Indicadors de projecte

Valoració de projectes, tant des del punt de vista de la gestió interna com de la percepció externa.

- Indicador de projecte de gestió interna:  
Valoració entre 0 i 100, que prengui en consideració, a parts iguals, l'assoliment de l'objectiu, el compliment dels terminis i l'ajustament al pressupost.
- Indicador de projecte de percepció externa:  
Valoració entre 0 i 100, que prengui en consideració, a parts iguals, si l'usuari considera que s'ha assolit l'objectiu, s'han complert els terminis i el servei s'ha ajustat al pressupost

### Indicadors de volum

- Nombre de paraules traduïdes
- Nombre de pàgines estàndard corregides
- Nombre de peticions (totals i agrupades per centre de cost)
- Nombre de peticions (totals i agrupades per sol·licitant)

### Indicadors de qualitat

- % de clients satisfets amb el servei
- % de peticions resoltes dins el termini determinat
- % de sol·licituds d'incidències sobre peticions resoltes

## 4 CONSULTES I SUGGERIMENTS

Es recullen les iniciatives, idees de millora, queixes o suggeriments sobre el funcionament del servei a través de: [servei.linguistic@esade.edu](mailto:servei.linguistic@esade.edu).

## 5 TARIFES

*Tarifes orientatives (curs 2009-2010):*

Traducció ES>CA o CA>ES: 0,075 €/paraula  
Traducció ES/CA > Altres idiomes / Altres idiomes > ES/CA: 0,087 €/ paraula

Correcció ES/CA: 0,037 €/ paraula  
Correcció Altres idiomes: 0,042 €/ paraula

Transcripció de documents per determinar per mitjà d'un pressupost

**Recàrrecs:**

- Per encàrrec mínim per determinar
- Per urgència per determinar
- Per anul·lació d'encàrrec per determinar

**6 ANNEXOS****Normativa i guies**

Per al desenvolupament dels diversos serveis, el Servei Lingüístic disposa de:

- Llibre d'estil d'anglès (també publicat a la pàgina web)
- Nomenclàtor i organigrama trilingüe estàndard per a tota la institució (també publicat a la web i d'actualització constant)

**Aplicacions de suport**

Adicionalment a les aplicacions informàtiques estàndard d'ESADE, el Servei disposa de:

- Diccionaris electrònics
- Traductors automàtics o assistits
- Bases de dades terminològiques