

CARTA DE SERVICIOS

UVdiscapacitat

1. Misión

Ofrecer apoyo para facilitar la integración de las personas con discapacidad de la Universitat de València, mediante el desarrollo de programas específicos que favorezcan la inclusión en el ámbito universitario, velando por el principio de igualdad de oportunidades y la no-discriminación.

4. Servicios, compromisos e indicadores

Programa de asesoramiento psicoeducativo

Servicio 1: Informar y asesorar a la comunidad universitaria respecto a recursos, normativa, necesidades educativas específicas y adaptaciones curriculares de los estudiantes con discapacidad.

Compromiso 1: Atender el 100% de las demandas de información, asesoramiento y valoración formuladas según las necesidades específicas del usuario/usuario.

Indicador 1: Porcentaje de demandas de información, asesoramiento y valoración del estudiantado con discapacidad atendido anualmente.

Servicio 2: Evaluar las necesidades educativas del estudiante con discapacidad y darle el asesoramiento académico y vocacional que necesito durante su vida universitaria.

Compromiso 2: Informar a todo el estudiantado de nuevo ingreso sobre la posibilidad de realizar una entrevista personalizada para evaluar sus necesidades específicas derivadas de la condición de discapacidad e informar, si procede, al profesorado implicado y orientarlo académicamente y/o vocacionalmente.

Indicador 2: Porcentaje de entrevistas personalizadas realizadas a los usuarios/as anualmente.

Programa de equiparación de oportunidades

Servicio 3: Facilitar apoyo técnico y personal al estudiantado con discapacidad según sus necesidades, de acuerdo con la disponibilidad de UVdiscapacitat.

Compromiso 3: Poner a disposición del estudiantado con discapacidad el 100% de los apoyos técnicos valorados positivamente por UVdiscapacitat: recursos, programas y adaptaciones, en función de la disponibilidad.

Indicador 3: Porcentaje de apoyos técnicos facilitados anualmente.

Compromiso 4: Poner a disposición del estudiantado con discapacidad el 100% de los apoyos personales valorados positivamente por UVdiscapacitat: intérpretes de lengua de signos y personal de apoyo con conocimientos específicos de discapacidad, en función de la disponibilidad.

Indicador 4: Porcentaje de apoyos personales facilitados anualmente.

Programa de sensibilización, formación y voluntariado

Servicio 4: Promover que la comunidad universitaria y las instituciones externas a la UV tomen un papel activo hacia la inclusión de las personas con discapacidad.

Compromiso 5: Realizar acciones de información, sensibilización y/o formación sobre la discapacidad dirigidas a la comunidad universitaria.

Indicador 5: Número de acciones de información, sensibilización y/o formación realizadas anualmente.

Compromiso 6: Difundir la información sobre discapacidad que UVdiscapacitat considera de interés para el estudiantado con discapacidad y el voluntariado de UVdiscapacitat.

Indicador 6: Número de actuaciones de comunicación realizadas por varias vías anualmente.

Servicio 5: Promover la participación del voluntariado universitario en la atención a las personas con discapacidad.

Compromiso 7: Informar al voluntariado de las necesidades del servicio mediante uno o dos seguimientos anuales.

Indicador 7: Grado de cumplimiento de los seguimientos anuales con el voluntariado activo.

Programa de accesibilidad universal

Servicio 6: Gestionar acciones encaminadas a hacer una universidad más accesible con la eliminación de barreras físicas, electrónicas y de comunicación existentes en la UV para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad.

Compromiso 8: Tramitar el 100% de las demandas de accesibilidad solicitadas.

Indicador 8: Porcentaje de demandas de accesibilidad tramitadas anualmente.

Compromiso 9: Mantener el nivel AA de accesibilidad de la página web de UVdiscapacitat y hacer una revisión anual.

Indicador 9: Grado de cumplimiento de la revisión anual en la web de UVdiscapacitat con el fin de evaluar la accesibilidad.

Programa de atención al PDI y PTGAS

Servicio 7: Informar y asesorar al PDI y PAS sobre las medidas integradoras para las personas con discapacidad a la UV.

Compromiso 10: Atender el 100% de las demandas de información y de asesoramiento formuladas en relación a las medidas integradoras de la UV.

Indicador 10: Porcentaje de demandas de información y asesoramiento atendidas anualmente, referidas a las medidas integradoras de la UV.

Compromiso 11: Publicar en la web de UVdiscapacitat el 100% de las convocatorias de la UV dirigidas al PDI con discapacidad.

Indicador 11: Porcentaje de convocatorias dirigidas al PDI con discapacidad publicadas en la web de UVdiscapacitat

Servicio 8: Evaluar las necesidades de apoyo solicitadas por el PDI y PAS con discapacidad.

Compromiso 12: Informar al personal de la UV sobre la posibilidad de hacer una entrevista personalizada para evaluar necesidades e informar, si procede, al servicio adjudicatario de los apoyos.

Indicador 12: Porcentaje de entrevistas del personal de la UV realizadas anualmente

5. Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta UVdiscapacitat tienen los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común, y en particular:

- Ser atendidas de manera correcta y profesional por todo el personal de UVdiscapacitat.
- Tener garantizada la confidencialidad de sus datos personales según la legislación vigente.
- Recibir información actualizada, accesible y de calidad de las prestaciones que ofrece UVdiscapacitat.
- Disponer de los recursos técnicos necesarios que posee UVdiscapacitat para facilitar los estudios en igualdad de condiciones que el resto de estudiantes.
- Disfrutar de espacios y de infraestructuras accesibles.
- Cualquier otro derecho derivado de la normativa vigente.

6. Deberes de las personas usuarias

- Comportarse de manera correcta con el personal de UVdiscapacitat y seguir sus indicaciones.
- Hacer un buen uso de los recursos de información que UVdiscapacitat pone a su disposición.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece UVdiscapacitat, especialmente las normativas de préstamo, de uso de las instalaciones y de utilización de los recursos electrónicos.
- Respetar los espacios, los equipamientos y las instalaciones, contribuyendo a mantener un entorno adecuado.
- Asumir el cuidado y el mantenimiento de los recursos tècnics prestados.
- Cualquier otro deber derivado de la normativa vigente.

7. Legislación aplicable

Normativa estatal

- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Normativa de la UV

- Reglamento de medidas para la integración del personal docente e investigador con discapacidad de la Universitat de València (Estudi General). Aprobado en Consejo de Gobierno de 28 de marzo de 2013 (ACGUV 40/2013) y modificado en Consejo de Gobierno de 31 de marzo de 2014 (ACGUV 30/2014).
- Reglamento sobre la atención académica a los estudiantes y a las estudiantes con discapacidad. Aprobado en Consejo de Gobierno de 6 de julio de 2010 (ACGUV 127/2010).

8. Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- > Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- > Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- > Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- > Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación

Atención telefónica: 96 398 34 26

Dirección postal: Avda. Blasco Ibáñez, 21. 46010 València

Dirección electrónica: uvdiscapacitat@uv.es, upd@uv.es, updestudiantes@uv.es

Atención personal: En las dependencias de UVdiscapacitat.

Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones: <http://www.uv.es/bustia>

Encuesta: <http://www.uv.es/uvdiscapacitat>

9. Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

10. Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Elena Martínez i García, Vicerrectora de Igualdad, Diversidad y Sostenibilidad.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 26/07/2019, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad:

<http://www.uv.es/uvdiscapacitat>

11. Localización

Dirección:

Avda. Blasco Ibáñez, 21

46010 València

Teléfono:

96 398 34 26

E-mail:

uvdiscapacitat@uv.es, upd@uv.es, updestudiantes@uv.es

Web:

<http://www.uv.es/uvdiscapacitat>

12. Horario de atención

En las dependencias de UVdiscapacitat.

13. Medios de transporte públicos

Metro:

Línea 3 (Facultades)

Autobuses:

Líneas: 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, 79, 80, 81, 89 y 90

Valenbisi: