

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS

uv **discapacitat**



ÍNDICE

1. MISIÓN	4
2. VISIÓN	4
3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES	5
4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	7
5. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	8
6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN	9
7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.....	10
8. LOCALIZACIÓN, HORARIO DE ATENCIÓN Y TRANSPORTE PÚBLICO.....	11
9. VIGENCIA.....	12

1. MISIÓN

Ofrecer apoyo a las personas con discapacidad de la Universitat de València, a través de programas específicos y transversales que favorezcan su inclusión en el ámbito universitario, teniendo siempre presente los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad universal.

2. VISIÓN

Ser un servicio de atención y asesoramiento a toda la comunidad universitaria: estudiantes, Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), en materia de discapacidad.

3. SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES

PROGRAMA DE ASESORAMIENTO PSICOEDUCATIVO

Servicio 1: Informar, asesorar y/o valorar las necesidades del estudiantado 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.

FCQ: Eficacia.

Standard de calidad: atender el 100% de las demandas.

Fórmula: $[\text{N}^{\circ} \text{ de demandas atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ de demandas formuladas}] \times 100$

PROGRAMA DE ATENCIÓN AL PDI Y PTGAS

Servicio 2: Informar, asesorar y/o valorar las necesidades del PDI y PTGAS con discapacidad.

Compromiso 2: Atender el 100% de las demandas de información, asesoramiento y valoración del personal de la UV con discapacidad

Indicador 2: Porcentaje de demandas de información, asesoramiento y valoración del personal de la UV con discapacidad atendido anualmente.

FCQ: Eficacia.

Standard de calidad: atender el 100% de las demandas.

Fórmula: $[\text{N}^{\circ} \text{ de demandas atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ de demandas solicitadas}] \times 100$

PROGRAMA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES

Servicio 3: Gestionar y/o facilitar el apoyo técnico y/o personal al estudiantado con discapacidad según sus necesidades.

Compromiso 3: Tramitar el 100% de las demandas de apoyo técnico y/o personal del estudiantado con discapacidad.

Indicador 3: Porcentaje de demandas de apoyo técnico y personal tramitadas anualmente.

FCQ: Eficacia.

Standard de calidad: atender el 100% de las demandas.

Fórmula: $[\text{N}^{\circ} \text{ de demandas atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ de demandas solicitadas}] \times 100$

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

Indicador 4: Número de acciones de información, sensibilización y/o formación realizadas anualmente.

FCQ: Eficacia en la comunicación.

Standard de calidad: realizar como mínimo 3 acciones anualmente.

Fórmula: $[\text{N}^{\circ} \text{ de acciones} \geq 3 \text{ anuales}]$.

PROGRAMA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Servicio 5: 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 5: Tramitar el 100% de las demandas de accesibilidad solicitadas.

Indicador 5: Porcentaje de demandas de accesibilidad tramitadas anualmente.

FCQ: Eficacia.

Standard de calidad: atender el 100% de las demandas.

Fórmula: $[\text{N}^{\circ} \text{ de demandas atendidas} / \text{N}^{\circ} \text{ de demandas solicitadas}] \times 100$

4. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta UVdiscapacidad tienen los derechos y deberes 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:

DERECHOS:

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

DEBERES:

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

5. LEGISLACIÓN APLICABLE.

NORMATIVA ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Reglamento (UE) 2018/1725, General de Protección de Datos, Ley orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

NORMATIVA DE LA UV

- Reglamento sobre la atención académica del estudiantado con discapacidad. Aprobado en Consejo de Gobierno de 6 de julio de 2010 (ACGUV 127/2010).
- Reglamento de prácticas externas de la Universitat de València (ACGUV 131/2012).
- Reglamento de Medidas para la integración del personal docente e investigador con discapacidad de la Universitat de València. Aprobado en Consejo de Gobierno de 28 de marzo de 2013 (ACGUV 40/2013). Modificado en Consejo de Gobierno de 31 de marzo de 2014 (ACGUV 30/2014).
- Reglamento de movilidad de la Universitat de València. (ACGUV 196/2013).
- Reglamento de matrícula de la Universitat de València para títulos de grado y máster (ACGUV 107/2017).
- Reglamento de evaluación y calificación de la Universitat de València para títulos de grado y máster (ACGUV 108/2017).
- Reglamento de Permanencia de los y las estudiantes de la Universitat de València.

6. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

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

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

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

VÍAS DE COMUNICACIÓN

Atención telefónica: 96 3983426

WhatsApp: 690 950 985 y 690 952 473

Dirección postal: Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia

Dirección electrónica:

- updestudiantes@uv.es: para solicitud de informes al profesorado, seguimientos, consultas...
- upd@uv.es: para solicitud de adaptación de material, apoyo en exámenes o productos de apoyo.
- pdipasdiscapacidad@uv.es: para asesoramiento a personal de la UV con discapacidad referido a medidas integradoras.
- uvdiscapacitat@uv.es: para cualquier otra consulta.

Atención personal con cita previa:

- Presencial: en las dependencias de UVdiscapacidad.
- Online: mediante google meets.

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

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

7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas usuarias que consideren que UVdiscapacidad incumple los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán formular sus quejas dirigiéndolas a:

- Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV:
 - <https://www.uv.es/bustia>
- Dependencias de UVdiscapacidad.

En caso de incumplimiento, la persona responsable de la Carta informará por escrito de las causas por las que no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

8. LOCALIZACIÓN, HORARIO DE ATENCIÓN Y TRANSPORTE PÚBLICO

LOCALIZACIÓN

Dirección: Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 Valencia.

Teléfono: (+34) 96 3983426

Dirección Electrónica:

- uvdiscapacitat@uv.es
- updestudiantes@uv.es
- upd@uv.es
- pdipasdiscapacidad@uv.es

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

HORARIO DE ATENCIÓN (CON CITA PREVIA):

De octubre hasta mayo:

- Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h
- Lunes a jueves de 16:00 a 18:00 h

Junio, julio y septiembre:

- Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 h

Agosto: cerrado.

TRANSPORTE PÚBLICO

Metro: Línea 3 ("Facultats")

Autobús: Líneas: 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, C2, 81 y C3.

Valenbisi: <http://www.valenbisi.es>

9. VIGENCIA

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por María Vicenta Mestre Escrivà, Rectora de la Universitat de València.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del 01/01/2024, salvo que variaciones importantes de sus contenidos, aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de UVdiscapacidad.

Firmado: Rectora de la Universitat de València

Maria Vicenta Mestre Escrivà

Valencia, diciembre de 2023