

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

# CARTA DE SERVEIS

---

uvdiscàpacitat





## ÍNDEX

1. MISSIÓ .....	4
2. VISIÓ .....	4
3. SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS.....	5
4. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES .....	7
5. LEGISLACIÓ APLICABLE .....	8
6. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ.....	9
7. MESURES D'ESMENA: .....	10
8. LOCALITZACIÓ, HORARI D'ATENCIÓ I TRANSPORT PÚBLIC .....	11
9. VIGÈNCIA .....	12

## 1. MISSIÓ

---

Oferir suport a les persones amb discapacitat de la Universitat de València mitjançant el desenvolupament de programes específics i transversals que n'afavorisquen la inclusió en l'àmbit universitari, tenint sempre present els principis d'igualtat d'oportunitats i accessibilitat universal.

## 2. VISIÓ

---

Ser un servei d'atenció i assessorament a tota la comunitat universitària: estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), en matèria de discapacitat.

### 3. SERVEIS, COMPROMISOS I INDICADORS

---

#### **PROGRAMA D'ASSESSORAMENT PSICOEDUCATIU**

**Servici 1:** Informar, assessorar i/o valorar les necessitats de l'estudiantat amb discapacitat.

**Compromís 1:** Atendre el 100% de les demandes d'informació, assessorament i valoració formulades segons les necessitats específiques de l'usuari o usuària.

**Indicador 1:** Percentatge de demandes d'informació, assessorament i valoració de l'estudiantat amb discapacitat atès anualment.

**FCQ:** eficàcia.

**Estàndard de qualitat:** atendre el 100% de les demandes.

**Fórmula:**  $[Nre. de demandes ateses / Nre. de demandes formulades] \times 100$

#### **PROGRAMA D'ATENCIÓ AL PDI I PTGAS**

**Servici 2:** Informar, assessorar i/o valorar les necessitats del PDI i PTGAS amb discapacitat.

**Compromís 2:** Atendre el 100% de les demandes d'informació, assessorament i valoració del personal de la UV amb discapacitat.

**Indicador 2:** Percentatge de demandes d'informació, assessorament i valoració del personal de la UV amb discapacitat atès anualment.

**FCQ:** eficàcia.

**Estàndard de qualitat:** atendre el 100% de les demandes.

**Fórmula:**  $[Nre. de demandes ateses / Nre. de demandes sol·licitades] \times 100$

#### **PROGRAMA D'EQUIPARACIÓ D'OPORTUNITATS**

**Servici 3:** Gestionar i/o facilitar el suport tècnic i/o personal a l'estudiantat amb discapacitat segons les seues necessitats.

**Compromís 3:** Tramitar el 100% de les demandes de suport tècnic i/o personal de l'estudiantat amb discapacitat.

**Indicador 3:** Percentatge de demandes de suport tècnic i personal tramitades anualment.

**FCQ:** eficàcia.

**Estàndard de qualitat:** atendre el 100% de les demandes.

**Fórmula:**  $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}] \times 100$

#### **PROGRAMA DE SENSIBILITZACIÓ, FORMACIÓ I VOLUNTARIAT**

**Servici 4:** Promoure que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu en la inclusió de les persones amb discapacitat.

**Compromís 4:** Realitzar accions d'informació, sensibilització i/o formació sobre la discapacitat dirigides a la comunitat universitària.

**Indicador 4:** Nombre d'accions d'informació, sensibilització i/o formació realitzades anualment.

**FCQ:** eficàcia en la comunicació.

**Estàndard de qualitat:** realitzar com a mínim 3 accions anualment.

**Fórmula:**  $[\text{Nre. d'accions} \geq 3 \text{ anuals}]$ .

#### **PROGRAMA D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL**

**Servici 5:** Gestionar accions encaminades a fer una universitat més accessible, amb l'eliminació de barreres físiques, electròniques i de comunicació existents a la UV per a facilitar la inclusió de les persones amb discapacitat.

**Compromís 5:** Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.

**Indicador 5:** Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.

**FCQ:** eficàcia.

**Estàndard de qualitat:** atendre el 100% de les demandes.

**Fórmula:**  $[\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}] \times 100$

## 4. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES

---

Les persones usuàries dels serveis que presta UVdiscapacitat tenen els drets i deures reconeguts en l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i en particular:

### **DRETS**

- Ser ateses de manera correcta i professional per tot el personal d'UVdiscapacitat.
- Tenir garantida la confidencialitat de les seues dades personals segons la legislació vigent.
- Rebre informació actualitzada, accessible i de qualitat de les prestacions que ofereix UVdiscapacitat.
- Disposar dels recursos tècnics necessaris que posseeix UVdiscapacitat per a facilitar els estudis en igualtat de condicions que la resta d'estudiants.
- Gaudir d'espais i d'infraestructures accessibles.
- Qualsevol altre dret derivat de la normativa vigent.

### **DEURES**

- Comportar-se de manera correcta amb el personal d'UVdiscapacitat i seguir-ne les indicacions.
- Fer un bon ús dels recursos d'informació que UVdiscapacitat posa a la seua disposició.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix UVdiscapacitat, especialment les normatives de préstec, ús de les instal·lacions, utilització dels recursos electrònics i facilitació de material d'estudi i bibliografia.
- Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions, tot contribuint a mantenir un entorn adient.
- Assumir la cura i el manteniment dels recursos tècnics prestats.
- Qualsevol altre deure derivat de la normativa vigent.

## 5. LEGISLACIÓ APLICABLE

---

### **NORMATIVA ESTATAL**

- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció del blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme.
- Reglament (UE) 2018/1725, general de protecció de dades, Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

### **NORMATIVA DE LA UV**

- Reglament sobre l'atenció acadèmica de l'estudiantat amb discapacitat. Aprovat en Consell de Govern de 6 de juliol de 2010 (ACGUV 127/2010).
- Reglament de pràctiques externes de la Universitat de València (ACGUV 131/2012).
- Reglament de mesures per a la integració del personal docent i investigador amb discapacitat a la Universitat de València (Estudi General). Aprovat en Consell de Govern de 28 de març de 2013 (ACGUV 40/2013) i modificat en Consell de Govern de 31 de març de 2014 (ACGUV 30/2014).
- Reglament de mobilitat de la Universitat de València (ACGUV 196/2013).
- Reglament de matrícula de la Universitat de València per a títols de grau i màster (ACGUV 107/2017).
- Reglament d'avaluació i qualificació de la Universitat de València per a títols de grau i màster (ACGUV 108/2017).
- Reglament de permanència dels i les estudiants de la Universitat de València.



## 6. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

---

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, les usuàries i els usuaris d'UVdiscapacitat podran:

- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc. que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta UVdiscapacitat.
- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix UVdiscapacitat.
- Formular qualsevol suggeriment que ajude a millorar.
- Plantejar queixes quan i reclamacions si els serveis oferts no resulten satisfactoris.

Les queixes i els suggeriments rebuts a UVdiscapacitat es respondran en un termini màxim d'un mes.

### **VIES DE COMUNICACIÓ**

Atenció telefònica: 96 3983426

WhatsApp: 690 950 985 i 690 952 473

Adreça postal: Av. Blasco Ibáñez, 21. 46010 València

Adreça electrònica:

- [updestudiantes@uv.es](mailto:updestudiantes@uv.es): per a sol·licitud d'informes al professorat, seguiments, consultes...
- [upd@uv.es](mailto:upd@uv.es): per a sol·licitud d'adaptació de material, suport en exàmens o productes de suport.
- [pdipasdiscapacidad@uv.es](mailto:pdipasdiscapacidad@uv.es): per a assessorament a personal de la UV amb discapacitat referit a mesures integradores.
- [uvdiscapacitat@uv.es](mailto:uvdiscapacitat@uv.es): per a qualsevol altra consulta.

Atenció personal amb cita prèvia

- Presencial: a les dependències d'UVdiscapacitat.
- En línia: mitjançant Google Meet.

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

## 7. MESURES D'ESMENA:

---

Les persones usuàries que consideren que UVdiscapacitat incompleix els compromisos declarats en la Carta de Serveis, poden formular queixes adreçant-les a:

- Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions de la UV:
  - <https://www.uv.es/bustia>
- Dependències d'UVdiscapacitat.

En cas d'incompliment, la persona responsable de la Carta haurà d'informar per escrit de les causes per les quals no s'ha complert el compromís i les mesures adoptades per a reparar l'incompliment detectat.

L'incompliment dels compromisos continguts en aquesta Carta no donen lloc a cap responsabilitat patrimonial de l'administració.

## 8. LOCALITZACIÓ, HORARI D'ATENCIÓ I TRANSPORT PÚBLIC

---

### **LOCALITZACIÓ**

Adreça: Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

Telèfon: (+34) 96 3983426

Adreça electrònica:

- [uvdiscapacitat@uv.es](mailto:uvdiscapacitat@uv.es)
- [updestudiantes@uv.es](mailto:updestudiantes@uv.es)
- [upd@uv.es](mailto:upd@uv.es)
- [pdipasdiscapacidad@uv.es](mailto:pdipasdiscapacidad@uv.es)

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

### **HORARI D'ATENCIÓ (AMB CITA PRÈVIA)**

D'octubre fins a maig:

- Dilluns a divendres, de 9:00 a 14:00 h
- Dilluns a dijous, de 16:00 a 18:00 h

Juny, juliol i setembre:

- Dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 h

Agost: tancat

### **TRANSPORT PÚBLIC**

Metro: Línia 3 (Facultats)

Autobusos: Línies: 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, C2, 81 i C3.

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

## 9. VIGÈNCIA

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada per Maria Vicenta Mestre Escrivà, Rectora de la Universitat de València.

La vigència de la carta serà de quatre anys a partir del dia 01/01/2024, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

Aquesta carta serà accessible a la web d'UVdiscapacitat.

**Signat: Rectora de la Universitat de València**

**Maria Vicenta Mestre Escrivà**

**València, desembre de 2023**