



# CARTA DE SERVEIS

Unitat per a la Integració de Persones amb  
Discapacitat (UPD)



## MISSIÓ

Oferir suport per a facilitar la integració de les persones amb discapacitat de la Universitat de València, mitjançant el desenvolupament de programes específics que n'afavorisquen la inclusió a l'àmbit universitari, vetllant pel principi d'igualtat d'oportunitats i la no-discriminació.

# SERVEIS, COMPROMISOS DE GESTIÓ I INDICADORS

## Programa d'assessorament psicoeducatiu

**Servei 1.** Informar i assessorar la comunitat universitària pel que fa a recursos, normativa, necessitats educatives específiques i adaptacions curriculars dels estudiants amb discapacitat.

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

**Indicador 1.** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment.

**Servei 2.** Avaluar les necessitats educatives de l'estudiant amb discapacitat i donar-li l'assessorament acadèmic i vocacional que necessite durant la seua vida universitària.

**Compromís 2.** Garantir a tots els estudiants nous, la possibilitat de realitzar una entrevista personalitzada per avaluar les seues necessitats específiques derivades de la seua condició de discapacitat i informar, si escau, el professorat implicat i orientar-lo acadèmicament i/o vocacionalment.

**Indicador 2.** Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment.

## Programa d'equiparació d'oportunitats

**Servei 3.** Facilitar suport tècnic i personal als estudiants amb discapacitat segons les seues necessitats, d'acord amb la disponibilitat de la UPD.

**Compromís 3.** Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports tècnics valorats positivament per la UPD: recursos, programes i adaptacions, en funció de la disponibilitat.

**Indicador 3.** Percentatge de suports tècnics facilitats anualment.

**Compromís 4.** Posar a disposició dels estudiants amb discapacitat el 100% dels suports personals valorats positivament per la UPD: intèrprets de llengua de signes i personal de suport amb coneixements específics de discapacitat, en funció de la disponibilitat.

**Indicador 4.** Percentatge de suports personals facilitats anualment.

## Programa de sensibilització, formació i voluntariat

**Servei 4.** Potenciar que la comunitat universitària i les institucions externes a la UV prenguen un paper actiu cap a la integració de les persones amb discapacitat.

**Compromís 5** Realitzar accions de sensibilització i/o formació sobre la discapacitat adreçades a la comunitat universitària.

**Indicador 5** Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment.

**Compromís 6** Difondre la informació sobre discapacitat que la UPD considere d'interès als estudiants amb discapacitat i als voluntaris de la UPD.

**Indicador 6** Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment.

**Servei 5** Promoure la participació del voluntariat universitari en l'atenció a les persones amb discapacitat.

**Compromís 7** Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.

**Indicador 7** Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment.

## Programa d'accessibilitat universal

**Servei 6** 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 l'aprofitament de totes les persones amb discapacitats.

**Compromís 8** Tramitar el 100% de les demandes d'accessibilitat sol·licitades.

**Indicador 8** Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.

**Compromís 9** Mantenir el nivell AA d'accessibilitat de la pàgina web de la UPD i fer-ne una revisió anual.

**Indicador 9** Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat.

## Programa d'atenció al PDI

**Servei 7** Informar i assessorar el PDI sobre el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat aprovat a la UV.

**Compromís 10** Atendre el 100% de les demandes d'informació i d'assessorament formulades en relació a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.

**Indicador 10** Percentatge de demandes d'informació i d'assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.

**Compromís 11** Publicar el 100% de les convocatòries internes de la UV adreçades al PDI amb discapacitat en la pàgina web de la UPD.

**Indicador 11** Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD.

**Servei 8** Avaluar les necessitats de suport (de caràcter econòmic i/o docent), sol·licitades per el PDI amb discapacitat de la UV, recollides en el Reglament de mesures per a la integració del PDI amb discapacitat.

**Compromís 12** Posar a disposició del PDI amb discapacitat de la UV el 100% dels recursos (ajudes a la docència i/o econòmiques) valorats positivament per la Comissió Avaluadora del PDI amb Discapacitat.

**Indicador 12** Percentatge de recursos facilitats anualment.

### Compromisos addicionals

**Compromís 13** Garantir la confidencialitat i el tractament correcte de les dades referides a la discapacitat.

**Indicador 13** Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment.

**Compromís 14** Publicar i difondre en la web de la UPD, la Memòria de les activitats de la UPD en el primer trimestre de cada any.

**Indicador 14** Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre.

**Compromís 15** Publicar en la web de la UPD l'informe de seguiment de la Carta de Serveis anualment.

**Indicador 15** Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD.



## **DRETS DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES**

- Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal de la UPD.
- 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 la UPD.
- Disposar dels recursos tècnics necessaris que posseeix la UPD 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 DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES**

- Comportar-se de manera correcta amb el personal de la UPD i seguir-ne les indicacions.
- Fer un bon ús dels recursos d'informació que la UPD posa a la seua disposició.
- Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la UPD, especialment les normatives de préstec, d'ús de les instal·lacions i d'utilització dels recursos electrònics.
- 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.

# FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL-LABORACIÓ

- Donar la seua opinió sobre la qualitat percebuda respecte dels serveis que ofereix la Unitat.
- Formular suggeriments que ens ajuden a millorar.
- Plantejar queixes quan els serveis oferts no resulten satisfactoris.
- Rebre atenció relacionada amb les necessitats d'informació, dubtes, qüestions, etc., que se'ls plantegen en relació amb els serveis que presta la unitat.

Les vies de comunicació amb aquesta finalitat són:

@ Adreça electrònica: [integracion@uv.es](mailto:integracion@uv.es) - <http://www.uv.es/upd>

☎ Atenció telefònica: (+34) 963 983 426 / Fax: (+34) 963 864 758

✉ Adreça de la unitat: Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València



## MESURES D'ESMENA

- Les persones usuàries que consideren que la unitat incompleix els Compromís declarats en la Carta de Serveis, podran formular les seues queixes adreçant-les a:
  - Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV:  
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp?perfil=queixes>
  - Dependències de la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat.
- En cas d'incompliment, el responsable de la Carta informará per escrit de les causes per les quals no s'ha complit el compromís, i de les mesures adoptades per a esmenar l'incompliment detectat.
- L'incompliment dels Compromís inclosos en aquesta carta no donaran lloc a responsabilitat patrimonial de l'administració.

## VIGÈNCIA

Aquesta Carta de Serveis és una versió reduïda del text original. La versió íntegra podeu trobar-la en:

<http://www.fundacio.es/upd/index.asp?pagina=676&idioma=val>

Aquesta Carta de Serveis de la UPD entrarà en vigor a partir del 18 de maig de 2015 i romandrà vigent quatre anys, llevat que variacions importants dels continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

# HORARI D'ATENCIÓ

## Horari d'atenció (amb cita prèvia):

De setembre a Juny:

De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres).

De 16.00 a 18.30 h (de dilluns a dijous).

Juliol: De 9.00 a 14.30 h (de dilluns a divendres).

Agost: tancat

## Plànol d'ubicació de les instal·lacions de la Unitat



## Mitjans de transport públic

**Metro** – Línia 3 (Facultats)

**EMT** – Línies 9, 10, 12, 29, 30, 31, 40, 41, 70, 71, 79, 80, 81, 89 i 90.



VNIVERSITATĪ VALÈNCIA

