

INFORME DEL SEGUIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS ANY 2018

**Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat
Universitat de València**



EVOLUCIÓ DELS INDICADORS DURANT LA VIGÈNCIA DE LA CARTA

Indicador	2015	2016	2017	2018
1. Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
2. Percentatge d'entrevistes personalitzades realitzades als usuaris anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
3. Percentatge de suports tècnics facilitats anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
4. Percentatge de suports personals facilitats anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
5. Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment.	127 accions	162 accions	206 accions	404 accions
6. Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment.	165 comunicacions	114 comunicacions	164 comunicacions	189 comunicacions
7. Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment.	2 contactes	2 contactes	2 contactes	2 contactes
8. Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
9. Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat.	Sí	Sí	Sí	Sí
10. Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment, referides a les mesures integradores per al PDI amb discapacitat de la UV.	100 %	100 %	100 %	100 %
11. Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD.	100 %	100 %	100 %	100 %
12. Percentatge de recursos facilitats anualment.	100 %	100 %	100 %	100 %
13. Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment.	Sí	Sí	Sí	Sí
14. Grau de compliment de la publicació de la Memòria d'activitats de la UPD en el primer trimestre.	Sí	Sí	Sí	Sí
15. Grau de compliment de la publicació de l'informe de seguiment de la Carta de Serveis de la UPD.	Sí	Sí	Sí	Sí

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 assessorament formulades segons les necessitats específiques de l'usuari/usuària.

INDICADORS:

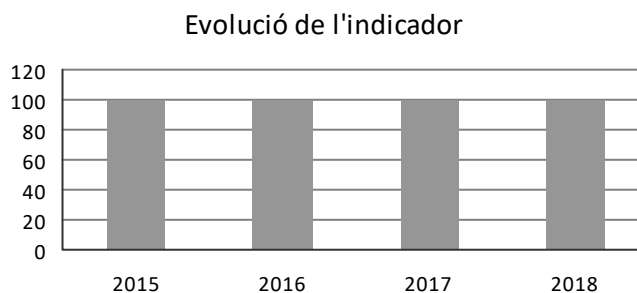
1. Percentatge de demandes d'informació i assessorament ateses anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	1.467/1.467	0	
2016	100	1.500/1.500	0	
2017	100	1.639/1.639	0	
2018	100	1.087/1.087	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes formulades}) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes

Unitat: %



PROGRAMA D'ASSESSORAMENT PSICOEDUCATIU

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 nous estudiants, 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 acadèmic

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	144/144	0	
2016	100	176/176	0	
2017	100	160/160	0	
2018	100	171/171	0	

Fórmula: $(\text{Nre. d'estudiants amb discapacitat que sol·liciten entrevista} / \text{Nre. d'entrevistes realitzades}) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes d'entrevista

Unitat: %

Observacions: No es computen els que demanen o tenen cita d'entrevista. Només es computa el nombre d'entrevistes realitzades de les persones que assisteixen.

Evolució de l'indicador



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.

INDICADORS:

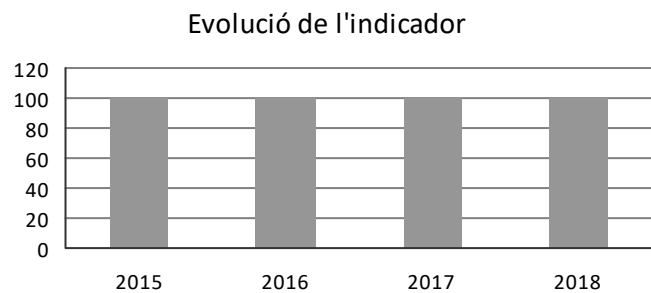
3. Percentatge de suports tècnics facilitats anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	723/723	0	
2016	100	948/948	0	
2017	100	965/965	0	
2018	100	202/202	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de suports tècnics facilitats} / \text{Nre. de suports tècnics sol·licitats}) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes valorades positivament

Unitat: %



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 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.

INDICADORS:

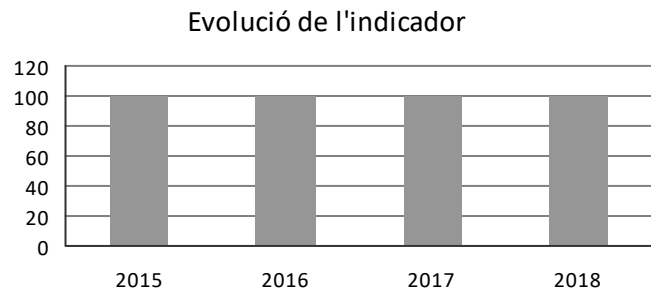
4. Percentatge de suports personals facilitats anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	1.521/1.521	0	
2016	100	1.283/1.283	0	
2017	100	1.372/1.372	0	
2018	100	1.422/1.422	0	

Fórmula: $\left(\frac{\text{Nre. de suports personals facilitats}}{\text{Nre. de suports personals sol·licitats}} \right) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes valorades positivament

Unitat: %



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.

INDICADORS:

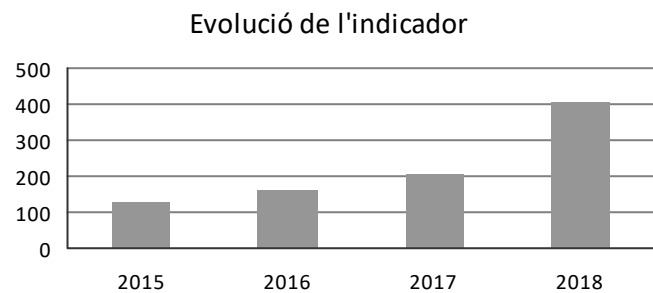
5. Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	127		124	
2016	162		159	
2017	206		203	
2018	404		401	

Fórmula: Nombre d'accions de sensibilització i/o formació realitzades anualment

Meta: Realitzar com a mínim 3 accions (sensibilització + formació) anualment

Unitat: accions



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 6

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

INDICADORS:

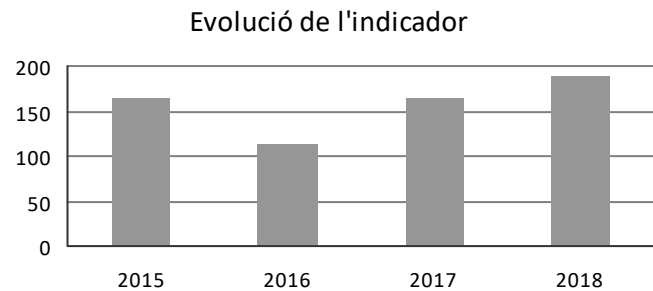
6. Nombre d'actuacions de comunicació realitzades per diverses vies anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	165		65	
2016	114		14	
2017	164		64	
2018	189		89	

Fórmula: Σ de comunicacions realitzades anualment

Meta: Realitzar com a mínim 100 actuacions de comunicació anualment

Unitat: comunicacions



PROGRAMA DE SENSIBILITZACIÓ, FORMACIÓ I VOLUNTARIAT

Servei 5

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

Compromís 7

Realitzar anualment un seguiment del voluntariat.

INDICADORS:

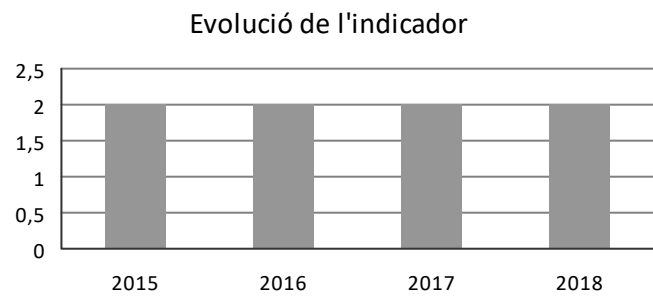
7. Nombre de contactes realitzats amb cada voluntari/ària anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	2		0	
2016	2		0	
2017	2		0	
2018	2		0	

Fórmula: Σ de contactes realitzats anualment amb cada voluntari

Meta: Realitzar com a mínim 2 contactes anuals amb cada voluntari/ària

Unitat: contactes



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.

INDICADORS:

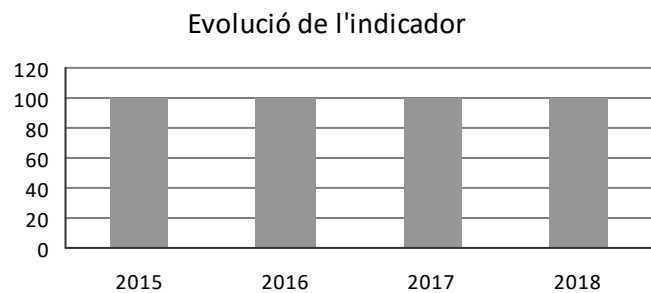
8. Percentatge de demandes d'accessibilitat tramitades anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	219/219	0	
2016	100	225/225	0	
2017	100	155/155	0	
2018	100	91/91	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes

Unitat: %



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 9

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

INDICADORS:

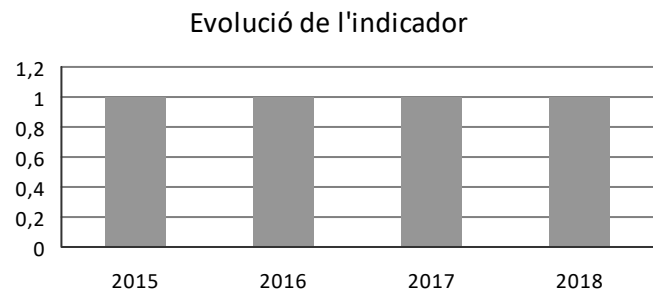
9. Grau de compliment de la revisió anual en la web de la UPD amb la finalitat d'avaluar l'accessibilitat.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	1		0	
2016	1		0	
2017	1		0	
2018	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí / No



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.

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	305/305	0	
2016	100	346/346	0	
2017	100	220/220	0	
2018	100	155/155	0	

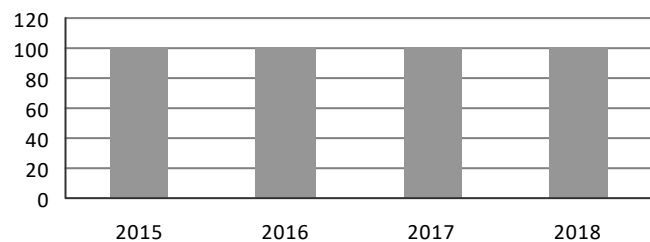
Fórmula: $(\text{Nre. de demandes ateses} / \text{Nre. de demandes sol·licitades}) \times 100$

Meta: Atendre el 100% de les demandes

Unitat: %

Observacions: La UPD té el programa d'Atenció al PDI i PAS, per això, aquestes dades es refereixen tant al PDI com al PAS amb discapacitat.

Evolució de l'indicador



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 11

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

INDICADORS:

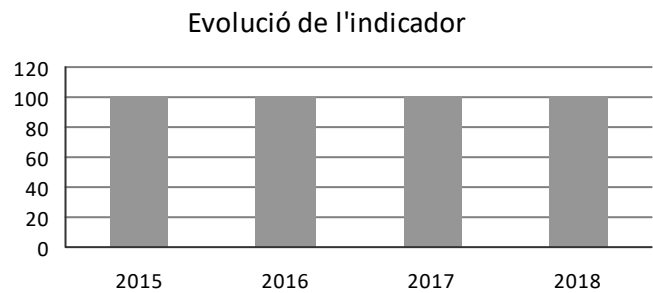
11. Percentatge de convocatòries internes adreçades al PDI amb discapacitat publicades en la web de la UPD.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	2/2	0	
2016	100	2/2	0	
2017	100	2/2	0	
2018	100	2/2	0	

Fórmula: $(\text{Nre. de convocatòries internes publicades en la web de la UPD} / \text{Nre. de convocatòries internes aprovades per la UV}) \times 100$

Meta: Publicar el 100% de les convocatòries internes

Unitat: %



PROGRAMA D'ATENCIÓ AL PDI

Servei 8

Avaluar les necessitats de suport (de caràcter econòmic i/o docent), sol·licitades pel 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.

INDICADORS:

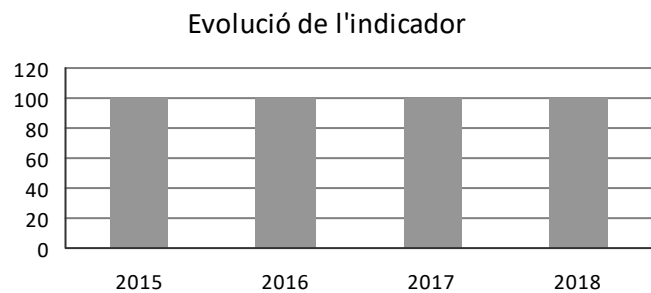
12. Percentatge de recursos facilitats anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	100	51/51	0	
2016	100	58/58	0	
2017	100	52/52	0	
2018	100	2/2	0	

Fórmula: $[\text{Nre. de recursos facilitats} / \text{Nre. de recursos sol·licitats}] \times 100$

Meta: Facilitar el 100% dels recursos aprovats per la Comissió Avaluadora

Unitat: %



COMPROMISSOS ADDICIONALS

Servei 9

Compromisos adicionales

Compromís 13

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

INDICADORS:

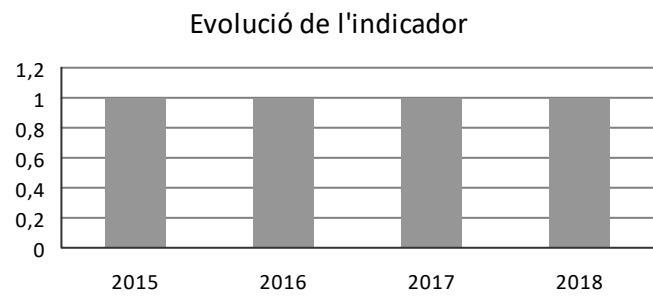
13. Grau de compliment d'elaboració i actualització d'un protocol de tractament de dades anualment.

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	1		0	
2016	1		0	
2017	1		0	
2018	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí / No



COMPROMISSOS ADDICIONALS

Servei 9

Compromisos adicionales

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.

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	1		0	
2016	1		0	
2017	1		0	
2018	1		0	

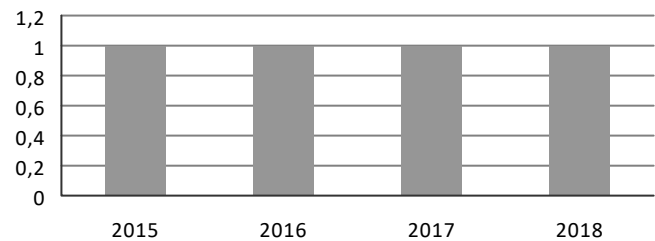
Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1) dins del primer trimestre

Unitat: Sí / No

Observacions: Data de publicació: 12/02/19

Evolució de l'indicador



COMPROMISSOS ADDICIONALS

Servei 9

Compromisos adicionales

Compromís 15

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

INDICADORS:

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

Any	Valor	Num./den.	Desviació	Causa de la desviació negativa
2015	1		0	
2016	1		0	
2017	1		0	
2018	1		0	

Fórmula: Sí / No (Sí = 1, No = 0)

Meta: Valor = 1 (sí = 1)

Unitat: Sí / No

Observacions: Data de publicació: 15/02/19

