PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES DERIVADAS DE UNA CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

2004

Director y coordinador
Prof. Dr. Francisco Alcantud Marín
Delegado del Rector de la Universitat para la Integración de Personas con Discapacidad

Equipo de trabajo:

Celeste Asensi Borras
Carmen Gayá Ballester
Isabel Dolz Cabo
Raquel Rodrigo Canet
Rafael Romero Zúnica

Leonardo da Vinci

El presente trabajo se ha realizado con la financiación del proyecto Auxilia de la iniciativa Leonardo da Vinci de la U.E.

Esta publicación no puede ser reproducida, ni toda ni parcialmente, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, ya sea fotomecánico, fotoquímico, electrónico, por fotocopia o por cualquier otro, si el permiso previo del autor/de los autores.

Depósito Legal: V-1374-2006
© El autor/los autores, 2006.
© Universitat de Valencia Estudi General.

Delegació per a la Integració de persones amb Discapacitat
http://dpd.uv.es/
integracion@uv.es

1.- PRESENTACIÓN DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UVEG 5
2.- SOBRE LA CALIDAD 7
3.- MARCO LEGAL DEL PLAN DIRECTOR DE LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UVEG 10
4.- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES 15
4.1.- Situación Actual en la Universitat de Valencia Estudi General 17
4.1.2.- Encuesta de satisfacción. 18
4.1.2.1.- Análisis de las necesidades en Accesibilidad 20
4.1.2.2.- Análisis de las necesidades Información y asesoramiento. 26
4.1.2.3.- Análisis de las necesidades en apoyo personal 28
4.1.2.4.- Análisis de las necesidades en apoyo técnico 31
4.1.2.5.- Análisis de algunos sentimientos subjetivos 33
5.- OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UVEG 36
6.- PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN, ACCIONES Y RECURSOS DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 38
6.1.- PROGRAMA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. 40
6.1.1.- Acceso al medio físico: 40
6.1.1.1.- Objetivos del programa. 40
6.1.1.2.- Actuaciones de intervención. 40
6.1.1.3.- Recursos.- 40
6.1.1.4.- Organización.- 41
6.1.2.- Acceso al medio electrónico 42
6.1.2.1.- Objetivos del programa 42
6.1.2.2.- Actuaciones de intervención 43
6.1.2.3.- Recursos 43
6.1.2.4.- Organización 43
6.1.3.- Acceso a la comunicación: 45
6.1.3.1.- Objetivos del programa. 45
6.1.3.2.- Actuaciones de intervención. 45
6.1.3.3.- Recursos. 46
6.1.3.4.- Organización. 46
6.2.- PROGRAMA DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO A ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES. 47
6.2.1.- Evaluación 47
6.2.1.1.- Objetivos del programa 47
6.2.1.2.- Actuaciones de intervención. 48
6.2.1.3.- Recursos 48
6.2.1.4.- Organización 49
6.2.2.- Información y Asesoramiento 50
6.2.2.1.- Objetivos del programa. 50
6.2.2.2.- Actuaciones de intervención.- 50
6.2.2.3.- Recursos. 51
6.2.2.4.- Organización. 51
6.3.- PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PDI, PAS Y ESTUDIANTES): 53
6.3.1.- Formación 53
6.3.1.1- Objetivos del programa. 53
6.3.1.2.- Actuaciones de intervención. 53
6.3.1.3.- Recursos 54
6.3.1.4.- Organización 54
6.3.2.- Sensibilización de la comunidad universitaria 55

6.3.2.1.- Objetivos del programa. 55
6.3.2.2.- Actuaciones de intervención. 55
6.3.2.3.- Recursos 55
6.3.2.4.- Organización 56
6.4.- PROGRAMA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES..... 57
6.4.1.- Apoyo Técnico 57
6.4.1.1.- Objetivos del programa. 57
6.4.1.2.- Actuaciones de intervención. 57
6.4.1.3.- Recursos. 58
6.4.1.4.- Organización. 59
6.4.2.- Apoyo Personal. 60
6.4.2.1.- Acompañamiento Profesional. 60
6.4.2.1.1.- Objetivos del programa. 60
6.4.2.1.2.- Actuaciones de intervención. 60
6.4.2.1.3.- Recursos. 60
6.4.2.1.4.- Organización. 60
6.4.2.2.- Acompañamiento voluntario. 63
6.4.2.2.1.- Objetivos del programa. 63
6.4.2.2.2.-Actuaciones de intervención. 63
6.4.2.2.3.- Recursos. 64
6.4.2.2.4.- Organización. 65
7.- NECESIDADES GLOBALES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UVEG..... 66
9.- BIBLIOGRAFIA 67

1.- PRESENTACIÓN DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UVEG

En los últimos años, se han dado grandes pasos en el reconocimiento social de la igualdad de oportunidades de todas las personas. De un modo gradual se ha ido avanzando en la integración social de las personas con discapacidad y se han ido abriendo los diferentes ámbitos sociales a su participación, adaptando los contextos y proporcionando los recursos necesarios para una convivencia en igualdad de condiciones.

La universidad ha sido una institución hasta ahora poco abierta a las personas con discapacidad. Quizás no ha sido una cuestión decidida por la propia universidad, sino condicionada por la propia dinámica social que ha obstaculizado el acceso de las personas con discapacidad a los estudios superiores, poniendo barreras selectivas en etapas anteriores a la universidad. El propio academicismo y carácter selectivo de la universidad ha hecho el resto.

La institución y en cierta medida todos los profesionales que trabajamos en ella, tenemos la obligación de adaptar nuestros métodos de enseñanza, con la finalidad de garantizar la igualdad de oportunidades a todos nuestros estudiantes independientemente de su condición de discapacidad. (Adicional vigésimo cuarta LOU 2002). En consecuencia, debemos dotarnos de los sistemas adecuados para apoyar el proceso de enseñanza/aprendizaje en las mejores condiciones posibles.

La Universidad de Valencia Estudi General ha dispuesto, desde el año 1989 hasta la fecha, de un servicio de atención a los estudiantes con discapacidad. Este servicio ha evolucionado a lo largo de estos años en la siguiente dirección.

> Desde 1989 hasta 1994, la forma operativa de la actividad consistió en disponer de los servicios de un psicólogo que como profesional externo a la universidad prestaba sus servicios de asesoramiento a todos los estudiantes con discapacidad de la universidad. Se da la circunstancia de que este psicólogo también padecía una discapacidad y había cursado su carrera en nuestra universidad. Se trataba de los primeros pasos, apenas existían medios y el número de estudiantes existentes, aunque se incrementaba año a año, era escaso.
>
> En 1994 el Vicerrector de Estudiantes encarga un estudio de ‘calidad de vida’ al profesor Francisco Alcantud, y se firma un acuerdo por el cual adquiere la responsabilidad de tutorizar el desarrollo de las actividades de este servicio de atención. Uno de los problemas más importantes que encuentra el servicio es conseguir la financiación que haga posible su mantenimiento. Por este motivo, se desarrolla un proyecto conjuntamente con la Universidad Politécnica de Valencia que es financiado por la U. E. dentro de la iniciativa Horizon. El proyecto UNICHANCE del que hablamos supuso un cambio significativo para el servicio. Se obtuvieron espacios físicos específicos para su desarrollo, dentro del campus universitario, se contrató a distintos profesionales y se desarrollaron de forma experimental varios programas de apoyo, entre ellos la incorporación de intérpretes de lengua de signos, medidas de accesibilidad a la web, programas de inserción socio-laboral, etc.
>
> En 1998 y una vez concluida la financiación de la U.E. y como consecuencia de los resultados de este proyecto, se crea por acuerdo de junta de gobierno de esta

Universitat la 'Asesoria del Estudiante con Discapacidad', aprobándose también un reglamento para la realización de adaptaciones curriculares y todas aquellas medidas que se habían evidenciado como eficaces a lo largo del proyecto UNICHANCE. La falta de recursos económicos se suple con empresas patrocinadoras externas como es el caso de Caja Rural durante este periodo de tiempo.

En el año 2003 después de la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades (LOU 6/2001 de 21 de Diciembre), el Rector de la Universitat de València crea la figura de 'Delegado del Rector para la Integración de Personas con Discapacidad'. El nombramiento de esta figura, tiene dos consecuencias inmediatas, en primer lugar se crea una línea presupuestaria para cubrir los gastos de funcionamiento de este servicio, por primera vez, dentro del presupuesto de la propia universidad. Y por otra parte, se plantean unos objetivos estratégicos en el marco del plan general de actuación de la Universidad. Uno de ellos consiste en realizar un análisis de las necesidades materiales y organizativas del servicio, diez años después del primer estudio de calidad de vida. Como consecuencia de este análisis se redacta el presente '**Plan Director para la Integración de Personas con Discapacidad en la Universitat de València**'.

2.- SOBRE LA CALIDAD

Durante los últimos treinta años hemos vivido profundos cambios en la universidad española. En la actualidad ya son muchas las universidades que cuentan en sus diferentes departamentos con personal administrativo de apoyo, cosa impensable sólo hace diez años, siendo posible disponer de dotaciones para laboratorios docentes y de investigación. Sin embargo, aunque el incremento de recursos es significativo, también lo es el de las necesidades debidas al aumento de estudiantes y sobre todo, debido a que la demanda docente crece como consecuencia de la ampliación del número de titulaciones y modificaciones que conlleva la adecuación de todo el currículo a los actuales planes de estudios.

La institución, y la sociedad en general, manifiestan en el momento actual una inquietud y preocupación por su financiación, calidad de sus contenidos, tareas y actividades. Este fenómeno no es exclusivo, sino posterior en el tiempo al ocurrido en otros países de nuestro entorno.

El interés por la calidad universitaria ha sido recogido recientemente en numerosos documentos, tanto nacionales como internacionales, entre ellos el Informe sobre la Financiación de las Universidades del Consejo de Universidades de España[1], el acuerdo de la Unión Europea sobre la Sociedad del Conocimiento[2], el análisis del panorama educativo de la OCDE[3], etc. En el documento de la UNESCO sobre "Política para el cambio y el desarrollo en la educación superior" (1995), se presenta la noción de *Universidad dinámica* que, entre otros objetivos, pretende lograr que cada centro de educación superior se convierta en "*un lugar de formación de alta calidad que capacite a los alumnos para actuar de manera eficiente y eficaz en una amplia gama de funciones y actividades cívicas y profesionales*". En este documento se insiste en la necesidad de la calidad en la educación superior, en la renovación de la enseñanza, en la formación del profesorado y en definitiva en la necesidad de introducir normas psico-pedagógicas en el diseño de la docencia universitaria para aumentar la eficacia de sus funciones.

Todos estamos de acuerdo en que hay que abogar por la calidad de la educación universitaria, por una universidad en la que todos, sociedad en general y comunidad universitaria en particular, nos sintamos más satisfechos. El concepto de calidad se define por muchos elementos contextuales interrelacionados. Dependiendo del entorno de un determinado sistema o cometido institucional, y de todas las funciones y actividades que se producen en la institución (calidad del personal docente, de los programas, de los estudiantes, así como de la infraestructura y del entorno universitario). Cualquier evaluación de la calidad de la universidad, que sólo se refiera a algún aspecto en particular, sin tener en cuenta la globalidad, podría resultar incompleta.

En la Ley de Reforma Universitaria (LRU, 1983), se reconocía la autonomía universitaria como precepto constitucional, y se concebía como un instrumento decisivo para el logro de los objetivos de calidad y progreso de la educación superior en nuestro

1 Consejo de Universidades: Informe sobre la Financiación de la Universidad. Universidades, Vol. VI, MEC 1995.
2 Unión Europea: Memorándum sobre la Enseñanza Superior en la Comunidad Europea. Comunidad Europea 1991
Unión Europea: Por una Europa del Conocimiento. Bruselas 12.11.1997 COM (97) 563 final.
3 OCDE: Centro para la Investigación e Innovación en la Enseñanza. Análisis del Panorama Educativo, 1997.

país. Se presupone que, la autonomía de la universidad, favorece la innovación, incrementa la eficiencia y eleva la efectividad. *"… el sistema de universidades que resulta de la aplicación progresiva de esta Ley, se caracterizará por una diversificación entre las Universidades, que estimulará sin duda, la competencia entre las mismas para alcanzar niveles más altos de calidad y excelencia, si bien se garantiza una calidad mínima homogénea para todas las Universidades nacionales" (Preámbulo, LRU. 1983).*

Para lograr el objetivo general, la LRU planteaba un mecanismo interno de evaluación, "Los Estatutos de la Universidad dispondrán los procedimientos para la evaluación periódica del rendimiento docente y científico del profesorado, que será tenido en cuenta en los concursos a que aluden los artículos treinta y cinco y treinta y nueve, a efectos de su continuidad y promoción". (L.R.U.: Art. 45.3). En consecuencia, se pasó del control y planificación centralizada, a la capacidad de autorregulación de las universidades. En general, la contrapartida demandada desde los gobiernos democráticos, ha sido la exigencia de una rendición de cuentas, con el fin de demostrar que las decisiones que se toman en el seno de cada universidad, están dirigidas a la mejora de la calidad de la institución.

La vigente Ley Orgánica de Universidades (LOU 2002) modifica el marco legal establecido en la LRU de forma significativa. En primer lugar y como marca el preámbulo de la ley '*..se trata de afrontar los nuevos retos derivados de la sociedad del conocimiento ...*' y para ello se trata de diseñar una normativa para '*mejorar su calidad docente, investigadora y de gestión; fomentar la movilidad de estudiantes y profesores; profundizar en la creación y transmisión del conocimiento como eje de la actividad académica; responder a los retos derivados tanto de la enseñanza no presencial a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación como de la formación a lo largo de la vida... en el nuevo espacio universitario europeo ... Una sociedad que persigue conseguir el acceso masivo a la información, necesita personas capaces de convertirla en conocimiento mediante su ordenación, elaboración e interpretación..*' (LOU 2002 Exposición de motivos).

La evaluación de la calidad de las universidades es una tarea compleja que ha llevado a crear organismos independientes que ya han elaborado sistemas de acreditación como la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). Por otra parte, las empresas siguen sistemas independientes de acreditación de la gestión de calidad. La complejidad de la organización universitaria permite que se utilicen diferentes sistemas de evaluación y acreditación. Al margen de la evaluación de la calidad institucional que genera la ANECA, existen al menos dos modelos o sistemas diferentes para medir, evaluar y acreditar la calidad de las organizaciones:

- **EFQM**: (European Foundation for Quality Model) es una organización que se ha dedicado a operativizar los principios de la calidad total para que sean aplicables a las organizaciones. Y en este sentido se ha desarrollado un modelo de gestión de la calidad total o excelencia.

- **ISO 9001**: Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para la certificación de calidad de las organizaciones

Ambos sistemas tienen *en común* que: han sido creados para la mejora de resultados de las organizaciones empresariales de forma particular, aunque después se han extendido a los centros educativos y por último a los centros de servicios sociales. Y

que están relacionados con la calidad, aunque a distintos niveles y con distintas concepciones.

La *diferencia* más importante estribaría en que el EFQM es un modelo que operacionaliza unos principios dentro de una filosofía de calidad total, mientras que la ISO 9001 es una norma que recoge los requisitos a cumplir por un sistema de gestión de calidad, cómo controlar los procedimientos que intervienen y el modo de favorecer la mejora continua del sistema .

3.- MARCO LEGAL DEL PLAN DIRECTOR DE LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UVEG

En este apartado haremos un recorrido por las principales normas legales (nacionales e internacionales) que entendemos afectan directamente a los derechos de las personas con discapacidad y los estudios superiores. Algunas de ellas tienen carácter genérico y transversal independientemente del nivel educativo o del ámbito de actuación.

La Declaración Universal de Derechos Humanos consagra el principio de la igualdad de oportunidades:

> *Artículo 1: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros".*
> *Artículo 2: "Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición".*

Este principio se recoge también la Constitución Española de 1.978:

> *Artículo 14: "Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social".*
>
> *Artículo 49: "Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos".*

Desde Naciones Unidas y otros organismos internacionales se han impulsado programas para facilitar la integración social de las personas con discapacidad. En estos programas se hace alusión expresa a las enseñanzas universitarias y a los deberes de los estados miembros para ofrecer a las personas con discapacidad posibilidades de acceso a estos estudios. La sensibilidad de la comunidad internacional, expresada a través de sus organismos representativos internacionales, conmina a los estados a que procuren la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Algunos de estos programas son los siguientes:

PROGRAMAS INTERNACIONALES:

- Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (ONU, 1982).
- Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (UNESCO, 1993).
- "Libro Blanco" sobre "Política Social Europea: Un paso adelante para la Unión" (UNIÓN EUROPEA).

PROGRAMAS EUROPEOS:

- Programa de acción a favor de los minusválidos (1983).
- Estudio HEART (Horizontal European Activities in Rehabilitation Technology).

- Foro Europeo de las Personas Minusválidas.
- Iniciativa "EMPLEO": programa HORIZON.
- Cooperación 1997 con O.N.G.S de Personas con Discapacidad.
- Programa TIDE (aplicaciones telemáticas para personas con discapacidad y personas mayores).
- Programa HELIOS I (1989-1991) y HELIOS II (1993-1997).

En las conclusiones del Grupo XIII del programa HELIOS II, recogidas en la Carta de Luxemburgo, se recomienda que "todos los centros de enseñanza superior deben disponer de estructuras de acogida, de información y de apoyo para los estudiantes con necesidades especiales, estructuras que afectan a los tres ámbitos del itinerario académico del estudiante: el de la transición de la enseñanza secundaria a la superior, el de la propia etapa de los estudios superiores, y el de la fase de la incorporación a la vida social y/o profesional". Con la finalidad de que nuestras acciones, no generen discriminación, se deben realizar en un marco normalizado. En este sentido, se propone la creación de un servicio de asesoramiento académico para todos los estudiantes en el que cobre sentido la tutorización académica general y la específica dirigida a la atención de las necesidades especiales derivadas de una condición de discapacidad.

Dentro de la legislación nacional encontramos directrices sobre integración de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida social, incluido el educativo, donde se pone de manifiesto que el marco legislativo general establece los principios de igualdad de oportunidades para todas las personas. En lo que respecta al ámbito educativo estos principios de carácter general han tenido su desarrollo en leyes posteriores que han impulsado y garantizado la integración de los alumnos con necesidades educativas especiales en la red general de educación, suprimiendo las redes paralelas. Esta actuación legislativa ha concretado el marco y los modos de intervención, dejando fuera de su ámbito la enseñanza universitaria, aún cuando en algunos casos se realicen breves referencias.

L.I.S.M.I. (1982). Ley de Integración Social del Minusválido. 7 ABRIL DE 1982; BOE nº 103; 30/4/82. En su artº 31.2 establece lo siguiente:

> *Los Minusválidos que cursen estudios universitarios cuya minusvalía les dificulte gravemente la adaptación al régimen de convocatorias establecido con carácter general, podrán solicitar y los centros habrán de conceder la ampliación del número de las mismas en la medida que compense su dificultad. Sin mengua del nivel exigido, las pruebas se adaptarán, en su caso, a las características de la minusvalía que presente el interesado.*

La LISMI establece un marco general de actuación a nivel estatal y plantea los principios generales de la intervención sobre las personas con discapacidad (globalidad, individualización, normalización e integración). La igualdad de oportunidades se erige en el principio normalizador e integrador por excelencia. Las universidades deben plantear acciones positivas tendentes a la eliminación de toda discriminación derivada del entorno académico que, por lo mismo, han de ser completamente accesibles tanto en los entornos físicos como en formatos virtuales.

Real Decreto 334/1985, De Ordenación de la Educación Especial. 6/3/85. En su artº 17 dispone lo siguiente:

> *Las adaptaciones del sistema pedagógico ordinario, que tendrán por objeto posibilitar o facilitar al alumno disminuido o inadaptado su proceso educativo, podrán concretarse en acomodar a las peculiaridades físicas, sensoriales o intelectuales de aquél el contenido o desarrollo de los programas ordinarios, los métodos o sistemas de impartición de los mismos, el material didáctico y los medios materiales utilizados, o las pruebas de evaluación de conocimientos que correspondan; y en el caso de estudios universitarios, además, el régimen de convocatorias establecido con carácter general, de conformidad con lo dispuesto en el articulo 31.2 de la ley 13/1982, de 7 de abril.*

L.O.G.S.E. (1990). Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo. 3/10/90; BOE 4/10/90.

En la LOGSE, se aboga por el uso del término de 'necesidades educativas especiales' abandonando el término 'discapacidad'. En efecto, no todas las 'discapacidades' generan necesidades educativas especiales de la misma forma ni en la misma medida. En consecuencia, una de las primeras acciones de las estructuras de acogida y apoyo universitarias debe ser la evaluación de las necesidades especiales derivadas de la condición de discapacidad, esté esta reconocida o no por el certificado correspondiente de minusvalía.

L.O.U. (2001). Ley Orgánica de Universidades. Ley 6/2001; BOE nº 307 24/12/01.

En la disposición adicional vigésima cuarta de la LOU (2001), se establece la obligatoriedad de tener en cuenta en el desarrollo de la misma, las disposiciones de la LISMI (1982) y de la LOGSE (1990) en lo referente a la integración de estudiantes con discapacidad.

LIOUNDAU (2003) Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. Ley 53/2003; BOE 3/12/03.

Este marco legislativo recoge para la enseñanza universitaria los principios generales que disponen la igualdad de oportunidades**.** Principios que conminan a las universidades a adaptar su sistema pedagógico ordinario en función de las necesidades de los alumnos discapacitados, sin mengua del nivel exigido. Aunque sea en definitiva tarea propia de cada universidad la elaboración de la normativa que ponga en marcha, ejecute y regule dichos principios.

Normativa del 30 de abril de 1998 aprobada por la Junta del Gobierno de la Universitat de València Estudi-General.

La última Normativa aprobada por la Junta de Gobierno de la Universitat de València Estudi-General (UVEG) es la del 30 de abril de 1998, donde se aprueban las siguientes medidas para facilitar la integración a los estudiantes con discapacidad.

El principio general es que "la Universitat de València pondrá los medios que tenga a su alcance para disponer de las instalaciones y de los servicios necesarios para que todos los estudiantes con minusvalías físicas o sensoriales puedan cursar los estudios adecuadamente y obtener una correcta formación académica".

Servicio de Atención.
"La Universitat de València crea la "Asesoría para estudiantes universitarios con discapacidad", dentro de la estructura organizativa del CADE (Centre d´Assessorament i Dinamització dels Estudiants), en la cual se evaluarán los alumnos con necesidades educativas especiales para determinar las recomendaciones sobre adaptaciones curriculares que hagan falta, las adaptaciones en la ejecución de exámenes y el uso de recursos extraordinarios.

Los recursos extraordinarios pueden ser propios o acordados por convenio con otras organizaciones públicas o privadas, y consistirán fundamentalmente, en el suministro de documentación Braille para los estudiantes ciegos, infraestructura de traducción de la Lengua de Signos para los alumnos sordos, veladores-acompañantes para los alumnos con problemas graves de movilidad y todos aquellos que en cada caso se consideren necesarios".

Reserva de plaza.
En cumplimiento del Real Decreto 696/1995, del 28 de abril (BOE 2 de junio de 1995), del Real Decreto 1005/1991, del 14 de junio y del Real Decreto 1060/1992, del 4 de septiembre, la Universitat de València reserva hasta el 3% de la plazas de cada título para los alumnos con discapacidad, en el grado previsto en el decreto enunciado y extiende esta reserva a las plazas de las residencias y/o colegios mayores propios o adscritos.

Adaptaciones curriculares.
Ante la demanda de un estudiante con discapacidad o de un profesor, la Asesoría para estudiantes universitarios con discapacidad emitirá un informe y una propuesta, en caso necesario, de adaptación curricular que habrán de tener el informe favorable del departamento universitario que tenga bajo su responsabilidad el área de conocimiento de la materia que se trate. En caso de conflicto entre los informes comentados, la Comisión de Estudiantes tendrá carácter dirimidor. En todo caso, estas adaptaciones respetarán, en lo que sea esencial, los objetivos fijados en los planes de estudio de cada materia.
Las adaptaciones curriculares pueden ser:
1) Adaptaciones de exámenes:
"En cumplimiento con el Real Decreto 696/1995, del 28 de abril (BOE 2 de junio de 1995), y del artículo 31b de la LISMI (segundo párrafo), y con tal de garantizar el principio de igualdad de oportunidades, la Universidad hará las adaptaciones necesarias con el fin de que los alumnos con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a condiciones de discapacidad, puedan efectuar pruebas de acceso y también todas las pruebas de evaluación que a lo largo de su formación sean necesarias".

2) Años de permanencia:
"Pedir al Consejo Social la modificación de la normativa vigente en el sentido de aumentar los años de permanencia de los estudiantes con discapacidad.

3) Prioridad de matrícula:
"La Universitat de València facilitará que los estudiantes con discapacidad puedan matricularse confeccionándose el horario en condiciones de acuerdo a su discapacidad".

La Ley 9/2001 de 27 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat Valenciana, en el artículo 10, apartado tres indica: "Estarán exentos del pago de las tasas reguladas en el presente capítulo los

sujetos pasivos afectados por una discapacidad igual o superior al 65% o igual o superior al 33% siempre y cuando, en este último caso, los ingresos anuales brutos de su unidad familiar no superen los 60.101'22 euros". Modifica la Ley 12/1997, de 23 de diciembre, de tasas de la Generalitat Valenciana.

El desarrollo estatutario posterior a la aprobación de la LOU ha llevado a que cada universidad desarrolle un marco normativo diferente. Así, la Universitat de Valencia en sus estatutos aprobados el 23 de Octubre del 2003 (DOGV 4811 de 3-8-2004) en cumplimiento de la adicional 24 de la LOU dice:

Artículo 10. Apartado 4.
La Universitat promoverá y establecerá medidas de acción positiva para que los miembros de la comunidad universitaria con discapacidad puedan desarrollar, de manera plena y efectiva, su actividad universitaria.

Artículo 190. Apartado 4
La Universitat de València, de acuerdo con la legislación vigente, reservará una cuota de su oferta de empleo público para las personas con discapacidad.

4.- ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES Y OPINIONES DE LOS ESTUDIANTES

Desde que en 1994 se realizara el estudio de calidad de vida, no se ha vuelto a realizar en la Universitat un estudio empírico que recoja las necesidades de los estudiantes con discapacidad.

Para delimitar el problema, es necesario empezar por un análisis de los factores de riesgo o potencialmente discriminadores a fin de poder actuar sobre ellos. En trabajos anteriores (Alcantud, 1994a, 1995a), realizamos un análisis de éstos cuyos resultados continúan hoy vigentes. En aquella ocasión se plantearon los siguientes factores potenciales de segregación: a) Aptitud física y aprovechamiento, b) Sanidad y seguridad; c) Relaciones sociales y d) Actitudes. Todos ellos son genéricos para todas las universidades, y en consecuencia se deberán añadir a éstos, los derivados de las características concretas de la Universidad de la que se trate, de su entorno físico, su historia, su entorno cultural, etc. Por el interés de estos factores para los objetivos de este artículo hacemos aquí una breve síntesis de los mismos.

a) Aptitud física y aprovechamiento.

El aspecto físico de las personas con discapacidad es, sin duda, una de las primeras características que llama la atención al resto de estudiantes. Muchos de ellos, debido al sistema de educación segregada o a las normas sociales establecidas, han tenido contacto con personas con discapacidad en raras ocasiones y, por tanto, no han tenido oportunidad de interactuar con ellos. Este hecho ha perpetuado la falsa creencia sobre los menores niveles de rendimiento de una persona con un déficit físico o sensorial. Los aspectos que delimitan este factor, son los siguientes:

- *Los estudiantes discapacitados no pueden siempre utilizar los medios normales, o no los utilizan de manera satisfactoria.*
- *Algunos de ellos pueden necesitar dispositivos especiales.*
- *En ocasiones necesitan transporte adaptado.*
- *Los estudiantes con discapacidad pueden no seguir el mismo ritmo de aprendizaje.*
- *Ante clases dinámicas no son lo suficientemente móviles ni adaptables.*
- *Su rendimiento puede ser insuficiente en tiempo y forma, o no ser posible una adaptación curricular a su deficiencia.*
- *Pueden, debido a su discapacidad, necesitar más tiempo en la ejecución de una tarea, bien se trate de examen o de tarea de aprendizaje.*
- *Suelen ausentarse con frecuencia de clase por motivos de salud, y consecuentemente, el seguimiento de la clase es discontinuo.*

b) Sanidad y seguridad.

Las condiciones físicas de las personas con discapacidad han sido tradicionalmente olvidadas en los aspectos relativos a la higiene, sanidad, seguridad y accesibilidad de los centros universitarios; por ello, pueden suponer graves barreras. Los puntos enumerados en este factor se concretan en los siguientes:

- *El entorno puede resultar peligroso para las personas con discapacidad y podría agravar su minusvalía.*

- *En caso de incendio o estado de emergencia, debe de contemplarse su presencia en el plan de evacuación del centro, tanto en lo que hace referencia a su localización como a la utilización de diferentes tipos de señales de emergencia.*
- *Algunos, pueden presentar algún tipo de episodio grave o necesitar para su desplazamiento o utilización de cualquier servicio la ayuda de una persona, por lo que se hace necesaria la presencia de un monitor o acompañante, con cierto nivel de preparación.*
- *Los edificios en los que están ubicadas facultades y escuelas suelen ser, debido a la época en la que se construyeron (algunos de ellos con más de quinientos años de historia), ejemplos claros de inaccesibilidad.*
- *La distribución de las aulas universitarias en forma de anfiteatro dificulta o impide el acceso a personas con movilidad disminuida.*
- *El rápido crecimiento experimentado en las universidades españolas desde finales de la década de los sesenta hasta la actualidad, ha obligado a una adaptación de los edificios y locales no planificada. El resultado de este crecimiento anárquico son las barreras existentes y cuya eliminación obliga el uso de un elevado volumen de recursos. Estas barreras, suelen además coincidir con las zonas destinadas a los departamentos universitarios, o zonas de aulas de expansión por lo que la simple consulta a un profesor en el tiempo de atención a estudiantes puede ser un calvario, para un estudiante con discapacidad a la hora del desplazamiento.*

c) Relaciones sociales

Algunos trabajos señalan que los estudiantes con discapacidad, pueden mostrar lagunas en esta área (Ammerman, (1986); Gottfredson, (1986)). De la misma manera, debemos añadir el desconocimiento y la falta de habilidad social que puede mostrar el resto de la comunidad universitaria hacia esta población. Así, los aspectos que comprende este factor son los siguientes:

- *Los profesores suelen sentirse incómodos cuando tienen que tratar con estudiantes discapacitados, provocando posibles casos de discriminación positiva y negativa.*
- *Los profesores pueden percibir que la presencia en el aula de un estudiante discapacitado conlleva una carga de trabajo adicional negativa para él y para el resto de estudiantes.*
- *Los estudiantes con discapacidad pueden presentar episodios de irritabilidad asociados a su discapacidad.*
- *Los estudiantes con discapacidad pueden tener problemas de comunicación con el resto de compañeros o con el personal de administración y servicios.*

d) Actitudes.

Por último, y tratándolo de forma separada a los aspectos sociales por su importancia, estarían las actitudes de todos los miembros de la comunidad universitaria. Con frecuencia, las actitudes no declaradas son las que determinan las posibilidades de integración de las personas con discapacidad.

Los resultados de este estudio coinciden con otros realizados en el entorno europeo, así Van Acker (1996) realiza un estudio paralelo en la Universidad Católica de Lovaina (Bélgica) obteniendo los siguientes factores de posible discriminación:

- Transporte/vivienda.
- Formato de los materiales de estudio.
- Ayudas técnicas.
- Exámenes.
- Ayudas económicas.

También McBroom (1994) realiza un estudio en esta misma dirección apuntando como posibles factores de discriminación los siguientes:

- Organización del tiempo.
- Acceso a material impreso.
- Financiación.
- Transporte.
- Barreras arquitectónicas.
- Exámenes.
- Acceso al ordenador.

4.1.- Situación Actual en la Universitat de Valencia Estudi General

El problema con el que nos encontramos a la hora de realizar cualquier estudio empírico con este colectivo es siempre determinar la población de referencia con la finalidad de ajustar el muestreo. En este sentido, la población de estudiantes con discapacidad ya ha sido denominada por nosotros mismos en más de una ocasión, como población emergente. Emergente, en el sentido de que sólo conocemos los casos que se autodeclaran o por las compensaciones económicas derivadas de la aplicación de la norma de exención de tasas o autodeclaradas al personarse en el servicio de apoyo con algún tipo de demanda. Desde que en 1994 se creara la base de datos de estudiantes con discapacidad, el número de estudiantes ha evolucionado significativamente tal como se puede observar en la tabla

Tipos de discapacidad	94/95	95/96	96/97	97/98	98/99	99/00	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05
Déficit Visual	**18**	**18**	**30**	**20**	**38**	**32**	**44**	**51**	**52**	**30**	**29**
Déficit Auditivo	**10**	**15**	**33**	**30**	**81**	**36**	**32**	**36**	**33**	**32**	**36**
Déficit Motriz	**24**	**35**	**64**	**82**	**86**	**80**	**94**	**109**	**123**	**122**	**126**
Plurideficiencias	**7**	**10**	**9**	**36**	**22**	**49**	**49**	**73**	**100**	**132**	**139**
Otros											
Por determinar	-	-	**5**	-	**8**	-	-	-	-	-	**3**
TOTAL	59	78	141	168	185	197	219	269	308	316	333

Tabla 1. Número de estudiantes atendidos en el servicio de apoyo hasta diciembre del 2004.

Aunque el número de estudiantes atendidos en el curso 2004/2005 es de 333, la base de datos contiene información de más de 700 casos, por este motivo, el primer análisis realizado ha sido determinar cuál es el estado de cada uno de estos estudiantes. Los resultados de este análisis se pueden encontrar en la tabla 2.

La primera información es que desde 1994 hasta la fecha, han terminado sus estudios 204 estudiantes, lo que supone el 27,46% de los casos con información. Por otra parte, existen 514 estudiantes que no han terminado sus estudios (es decir, de los que no

tenemos noticias de haber finalizado los estudios). De estos estudiantes, el 35,02 (es decir 180 estudiantes) se encuentran en una situación de 'parada', es decir han decido no matricularse aunque mantienen sus derechos activos. El resto son considerados como estudiantes activos, es decir, en el curso actual se han matriculado de algún crédito.

Es importante constatar que el 24.23% de los estudiantes con discapacidad que iniciaron sus estudios durante este periodo de tiempo, decidieron por algún motivo, abandonar momentáneamente o definitivamente sus estudios superiores.

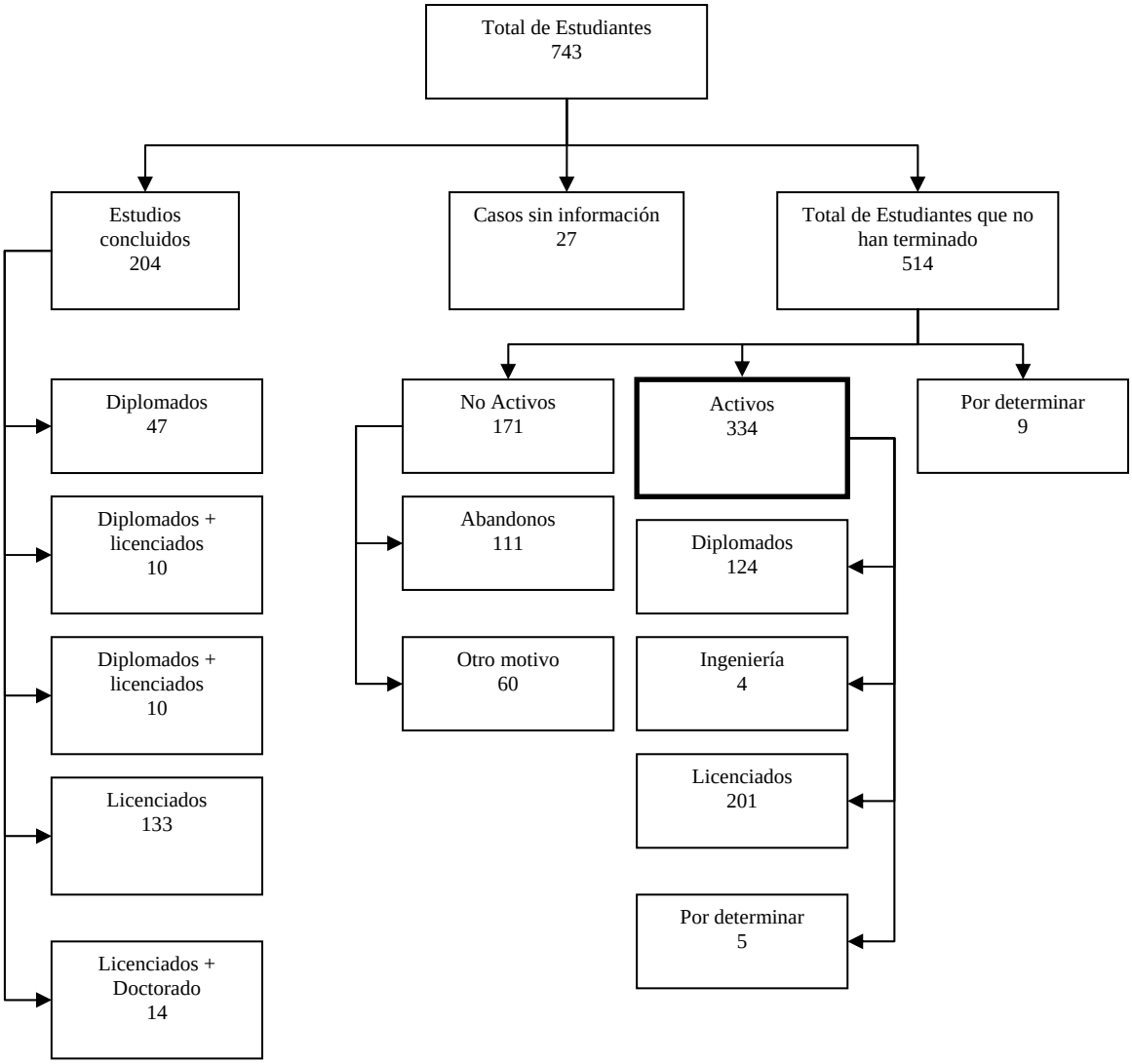


Tabla 2. Distribución del número de estudiantes que han sido atendidos en el servicio de atención de la Universitat de Valencia desde 1994 hasta el curso 2004/05.

4.1.2.- Encuesta de satisfacción.

Con la finalidad de conocer la opinión de estos estudiantes sobre los servicios prestados por la universidad y su nivel de satisfacción, se realizó una encuesta, a todos los estudiantes con discapacidad censados por nuestro servicio. En esta encuesta, se les preguntaba sobre los servicios, apoyos y/o recursos recibidos, en qué medida habían sido importantes para ellos en su día a día en la universidad y el nivel de satisfacción obtenido. El cuestionario se creó a partir de una adaptación del 'Importance Satisfaction Map ™' del 'Council on Quality and Leadership' (http://www.accredcouncil.org/default.htm). En el apéndice A de este documento

aparece un modelo de la encuesta desarrollada para este fin. Este instrumento explora, en primer lugar la importancia subjetiva que cada sujeto otorga a cada uno de los servicios o cuestiones planteadas en los items y posteriormente explora el nivel de satisfacción de cada uno de ellos. El objetivo es detectar aquellos servicios o cuestiones importantes y que no generan satisfacción como elementos sobre los que se debe intervenir, así como valorar aquellos otros que siendo importantes para los usuarios, estos se muestran satisfechos. Esta entrevista es de aplicación individual, aunque nosotros hemos realizado una adaptación desarrollando un cuestionario de autoaplicación.

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Importante	A Preguntar porqué es tan importante para la persona	C	E Preguntar porqué es tan insatisfactorio para la persona
No Importante	B	D	F
	G No Sabe/ No Contesta	Preguntarle porqué	

La población a la que nos dirigimos fué, tal como señalábamos en el párrafo anterior la totalidad de los estudiantes censados por el servicio, que desde 1994 habian utilizado los servicios de apoyo en nuestra universidad. Tal como se muestra en la tabla 1, el total de estudiantes con discapacidad que han utilizado los servicios de apoyo son de 743. La encuesta se envió por correo postal, junto con un sobre y su franqueo, para facilitar de este modo la respuesta de todos, obteniéndose un total de 183 encuestas válidas, es decir el 24,62 % de las encuestas enviadas. Si consideramos que en las encuestas postales, no se suele recibir una respuesta mayor al 15%, podemos darnos por satisfechos de la acogida y respuesta dada a la misma.

		Tipo de Discapacidad					Total
		Visual	Auditiva	Motriz	Psíquica	Otros	
Nivel de Minusvalía	Mayor del 65 %	18	5	49	2	9	83
	Entre el 33 y 65 %	9	26	32	10	17	94
	Hasta el 33 %	1	3	0	1	1	6
Total		28	34	81	13	27	183

Tabla 3. Distribución muestral del grupo de sujetos que contestaron la encuesta en función del tipo de discapacidad y grado de minusvalia.

En la tabla 3 se muestra la distribución de las 183 encuestas recepcionadas. Obsérvese que el grupo de mayor número es el de deficiencia motriz, seguida del de deficiencias sensoriales (auditiva y visual). De la misma forma, por gravedad de la minusvalia, los grupos más numerosos son los de mayor gravedad (más del 33%), datos todos ellos que se corresponden con la distribución general de la población conocida por lo que podemos inferir que el grupo de personas que dan respuesta son una buena muestra del colectivo general.

		Tipo de Discapacidad					Total
		Visual	Auditiva	Motriz	Psiquica	Otros	
Situación	Activo	20	21	62	10	20	133
	Terminados	8	9	15	0	5	37
	Interrumpidos	0	1	3	2	2	8
	Otros	0	3	1	1	0	5
Total		28	34	81	13	27	183

Tabla 4. Distribución de la muestra en función de su situación actual.

En cuanto a la situación respecto a los estudios, la gran mayoria de ellos son estudiantes en activo, en particular el 72,68% de las encuestas son estudiantes que están en la actualidad cursando alguna diplomatura, licenciatura o estudios de post-grado incluyendo en ellos los programas de doctorado. En este sentido, aunque el escaso número de encuestas recibidas de antiguos estudiantes no es muy elevado, hemos preferido explotar esta característica desde el punto de vista estadístico con la finalidad de no oscurecer los resultados.

4.1.2.1.- Análisis de las necesidades en Accesibilidad

Las acciones dirigidas a la eliminación de barreras arquitectónicas y mejorar la accesibilidad de los edificios de la universidad, se han desarrollado desde el Vicerrectorado de Planificación e Infraestructura, en particular desde la Unidad Técnica y la Unidad de Mantenimiento.

En la tabla 5 se presentan los resultados de la valoración de la importancia de los items de la encuesta según se encuentre los estudiantes en activo, si han terminado o interrumpido sus estudios o estén en otra situación. Obsérvese que la problemática de la accesibilidad se ha tratado en un total de doce items, que van desde el acceso general a los edificios hasta las adaptaciones y accesibilidad de las aulas y departamentos. El item más importante según las personas que contestan nuestra encuesta es el relativo a la 'necesidad de plazas adaptadas en las aulas'. En efecto, las aulas universitarias adolecen por lo general de un diseño que permita el tránsito con normalidad de personas en sillas de ruedas, habiendo tenido que recurir a la reserva de plaza y a la instalación puntual de pupitres móviles fuera de la bancada general en la que se suelen sentar el resto de alumnos.

En cuanto al item menos importante, es el de 'necesidad de espacios reservados en cafeteria'. Este item se valora negativamente puesto que se considera que la existencia de espacios reservados para personas con discapacidad en la caferia atentaria directa y negativamente sobre el proceso normalizador e integrador. La cafeteria suele ser el lugar de comunicación y relación entre estudiantes por excelencia.

Al comparar los resultados entre los estudiantes en activo y aquellos que ya terminaron o han interrumpido sus estuidos, se observan tendencias semejantes en las respuestas aunque ligeramente mayor entre el grupo de presonas con estudios terminados. Esta diferencia, que estadísticamente no es significativa, sin embargo nos hace ver la diferente percepción entre la realidad vivida actualmente por los estudianes con discapacidad del recuerdo de aquellos que ya han terminado. Es obvio, que el trabajo realizado durante los últimos años ha tenido que influir en estos resultados, así por ejemplo, podemos destacar el cambio de valoración en la accesibilidad a los departamentos o a los campus en general.

¿Es importante para ti….		Total	Activo	Terminado	Interrumpido	Otros
ACCESIBILIDAD	… la eliminación de barreras arquitectónicas en los edificios universitarios?	76,4	75,8	81,1	75,0	60,0
	… que las aulas universitarias estén adaptadas?	74,2	72,0	78,4	87,5	80,0
	… que existan plazas reservadas en las aulas?	83,0	81,8	81,1	100	100
	… que existan plazas adaptadas en las bibliotecas?	72,0	69,7	78,4	87,5	60,0
	… que existan reserva de plazas en las bibliotecas?	78,0	76,5	81,1	100	60,0
	… que existan plazas adaptadas en las aulas informáticas?	77,6	78,2	75,7	87,5	60,0
	… que existan plazas reservadas en las aulas informáticas?	73,8	72,9	75,7	87,5	60,0
	… que en los departamentos sean accesibles?	65,0	61,7	70,3	87,5	80,0
	… que existan plazas de aparcamiento?	77,6	76,7	78,4	100	60,0
	… cafeterías accesibles y adaptadas?	63,4	63,2	59,5	87,5	60,0
	… tener espacios reservados en las cafeterías?	32,2	30,1	32,4	62,5	40,0
	… disponer de máquinas dispensadoras de alimentación y bebida accesibles?	48,6	50,4	43,2	50,0	40,0

Tabla 5 Resultados de la valoración de la importancia en los ítems relativos a la accesibilidad en la Universitat de Valencia

		¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la accesibilidad de tu campus universitario?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti la eliminación de barreras arquitectónicas en los edificios universitarios?	Si	12	65	45	17	139
	No	4	8	4	6	22
	NS/NC	1	8	1	11	21
Total		17	81	50	34	182

Tabla 6 Resultados de valoración y satisfacción en los items de accesibilidad (Base total)

Al analizar el nivel de satisfacción en función de la importancia de cada uno de los items, observamos en primer lugar (tabla 6) que el 53,84% de los encuestados están 'satisfechos' o 'muy satisfechos' con el nivel de accesibilidad en el campus universitario. Si analizamos la insatisfacción en función del tipo de discapacidad, observamos que el tipo de discapacidad que más personas insatisfechas tiene respecto al nivel de accesibilidad es el grupo de 'discapacidad motriz' con un 45% de las respuestas seguida del grupo de 'discapacidad visual' con un 26% de las respuestas. Estos resultados plantean la necesidad de continuar incrementando el nivel de accesibilidad de nuestros campus pero no sólo para las personas con discapacidad física, también teniendo en cuenta los problemas que la falta de accesibilidad puede introducir a una persona con discapacidad visual e incluso las barreras de comunicación que se les puede plantear a las personas con discapacidad auditiva.

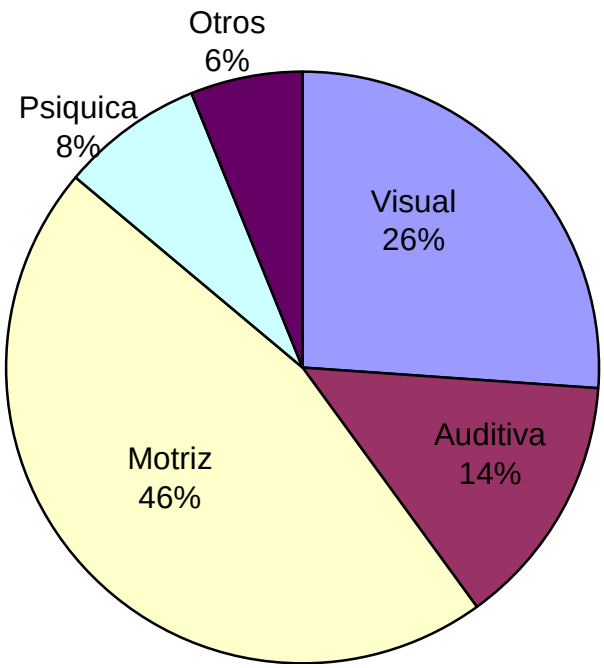


Figura 1. Distribución de los porcentajes de insatisfacción sobre la accesibilidad en función del tipo de discapacidad.

Con respecto al resto de items sobre accesibilidad, el nivel de satisfacción sigue una tónica más o menos genérica, tal como se puede observar en las tablas 7 a 17.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con el nivel actual de adaptación de las aulas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que las aulas universitarias estén adaptadas?	Si	0	46	78	11	135
	No	3	11	2	6	22
	NS/NC	2	8	1	14	24
Total		5	65	81	31	182

Tabla 7. Nivel de satisfacción con respectoal nivel de adaptación de las aulas

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la reserva de plaza en las aulas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que existan plazas reservadas en las aulas?	Si	20	51	49	31	151
	No	0	3	2	8	13
	NS/NC	0	1	2	15	18
Total		20	55	53	54	182

Tabla 8. Nivel de satisfacción con respecto al sistema de reserva de plaza en las aulas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la adaptación de plazas en las bibliotecas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que existan plazas adaptadas en las bibliotecas?	Si	2	34	68	27	131
	No	0	9	2	15	26
	NS/NC	0	4	2	19	25
Total		2	47	72	61	182

Tabla 9. Nivel de satisfacción con respecto a las adaptaciones de plazas en las bibliotecas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la reserva de plazas en las bibliotecas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que exista reserva de plazas en las bibliotecas?	Si	5	33	74	30	142
	No	0	5	1	19	25
	NS/NC	1	0	0	14	15
Total		6	38	75	63	182

Tabla 10. Nivel de satisfacción con respecto al sistema de reserva de plaza en las bibliotecas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la adaptación de plazas en las aulas informáticas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que existan plazas adaptadas en las aulas informáticas?	Si	5	43	69	25	142
	No	0	7	2	13	22
	NS/NC	0	2	2	15	19
Total		5	52	73	53	183

Tabla 11. Nivel de satisfacción sobre la adaptación de las aulas informáticas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la reserva de plaza en las aulas informáticas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que existan plazas reservadas en las aulas informáticas?	Si	6	37	66	26	135
	No	0	4	5	18	27
	NS/NC	0	1	0	20	21
Total		6	42	71	64	183

Tabla 12. Nivel de satisfacción sobre el sistema de reserva de plaza en las aulas informáticas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la accesibilidad de los departamentos?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que en los departamentos sean accesibles?	Si	4	37	54	24	119
	No	0	11	7	29	47
	NS/NC	0	2	1	14	17
Total		4	50	62	67	183

Tabla 13. Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a los departamentos.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la situación actual de las plazas de aparcamiento reservada?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que existan plazas de aparcamiento?	Si	5	21	71	45	142
	No	0	2	4	13	19
	NS/NC	0	2	0	20	22
Total		5	25	75	78	183

Tabla 14. Nivel de satisfacción sobre la situación actual de plazas de aparcamiento reservada.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con la accesibilidad de las cafeterías?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti cafeterías accesibles y adaptadas ?	Si	6	36	57	17	116
	No	0	8	8	32	48
	NS/NC	2	2	1	14	19
Total		8	46	66	63	183

Tabla 15. Nivel de satisfacción con la accesibilidad de las cafeterías.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción los espacios reservados en las cafeterías?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti tener espacios reservados en las cafeterías?	Si	2	8	36	13	59
	No	1	10	14	73	98
	NS/NC	1	1	1	23	26
Total		4	19	51	109	183

Tabla 16. Nivel de satisfacción sobre el sistema de espacios reservados en las cafeterías.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con las maquinas dispensadoras de alimentación y bebidas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti disponer de máquinas dispensadoras de alimentación y bebida accesibles?	Si	2	24	51	12	89
	No	2	8	7	55	72
	NS/NC	2	0	1	19	22
Total		6	32	59	86	183

Tabla 17. Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad de las maquinas dispensadoras.

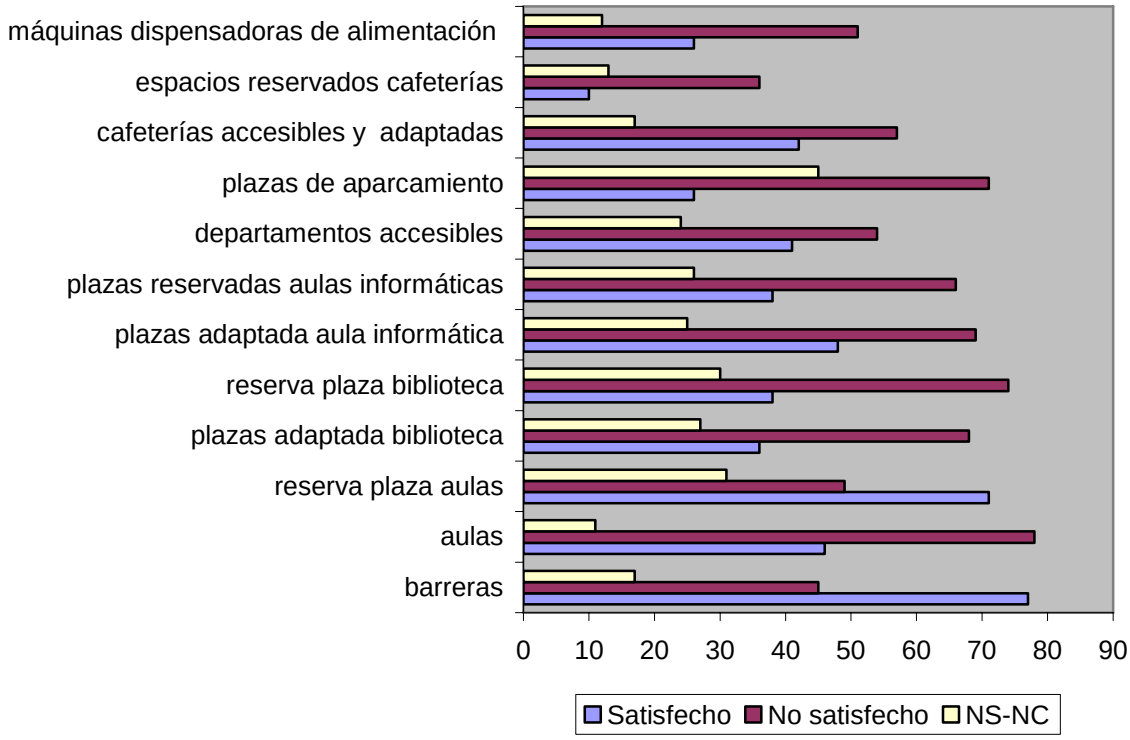


Figura 2. Resumen de nivel de satisfacción en los diferentes ítems de la encuesta para el grupo de personas que consideran importante el mismo.

En resumen, tal como se puede observar en la gráfica de la figura 2, el item con mayor porcentaje de NS/NC es el referente a las plazas de aparcamiento. El que mayor porcentaje de satisfacción es el relativo a las barreras arquitectónicas mientras que el más insatisfactorio es el referente a la accesibilidad de las aulas (generalmente debido a las condiciones del mobiliario), seguido de las plazas de aparcamiento, reserva de plazas en las aulas informáticas, bibliotecas o aulas ordinarias. Podemos decir, en conclusión, que las tareas donde debemos centrar nuestra atención son en tareas de información sobre aspectos de accesibilidad para hacer disminuir los porcentajes de NS/NC y en acciones de mejora de la accesibilidad en las aulas y elementos comunes como bibliotecas y aulas informáticas.

4.1.2.2.- Análisis de las necesidades Información y asesoramiento.

El asesoramiento que reciben los estudiantes con discapacidad se ha desarrollado desde la 'Assessoria Universitaria d'Estudiants amb Discapacitat' creada en 1998. También, tienen acceso a los servicios del CADE (Centro de Asesoramiento y Dinamización del Estudiante). En este apartado se han realizado cinco preguntas relativas al asesoramiento y contenido de la información recibida.

¿Es importante para ti….		Total	Activo	Terminado	Interrumpido	Otros
ASESORAMIENTO E INFORMACIÓN	… recibir asesoramiento?	80,3	79,7	78,4	100	80,0
	… recibir información sobre derechos y deberes?	95,6	94,7	97,3	100	100
	… recibir información sobre servicios?	98,4	98,5	97,3	100	100
	… información sobre itinerarios accesibles?	60,7	57,9	62,2	87,5	80,0
	recibir información acerca de planes de emergencia?	92,9	93,2	89,2	100	100

Tabla 18. Resultados de la importancia de recibir asesoramiento e información sobre servicios en la Universidad.

Tal como se puede observar en la tabla 18, los ítems más importantes son recibir información sobre servicios en la universidad, sobre derechos y deberes y planes de emergencia mientras que el menos valorado es el relativo a los itinerarios accesibles.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre el asesoramiento recibido?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir asesoramiento?	Si	12	66	46	23	147
	No	1	4	1	17	23
	NS/NC	0	3	2	8	13
Total		13	73	49	48	183

Tabla 19 Resultados de satisfacción sobre el asesoramiento recibido.

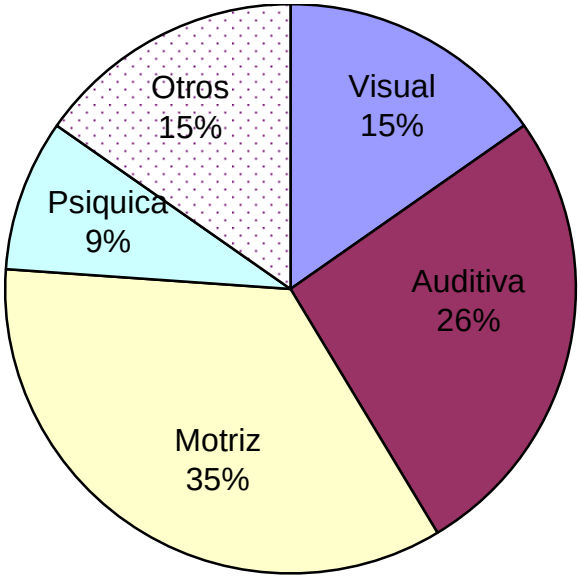


Figura 3. Distribución de la insatisfacción en el asesoramiento en función del tipo de discapacidad.

El 53.06 % de los encuestados que consideran importante el asesoramiento, manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con el asesoramiento recibido mientras que el 15,65 % no tiene opinión o no quiere contestar. El 31,30 % manifiesta insatisfacción que distribuidos por tipos de discapacidad se exponen en la figura número 3. Obsérvese como el mayor número de ellos son personas con discapacidad motriz seguidas muy de cerca por personas con discapacidad auditiva.

En las tablas 20 a 23 se presentan los resultados relativos a la satisfacción con la información recibida sobre diferentes aspectos. En la figura 4 se analiza comparativamente los diferentes resultados.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la información que recibes sobre derechos y deberes?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir información sobre derechos y deberes?	Si	13	78	69	15	175
	No	0	0	0	5	5
	NS/NC	0	0	1	2	3
Total		13	78	70	22	183

Tabla 20 Satisfacción en la información recibida sobre derechos y deberes.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la información que recibes sobre servicios?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir información sobre servicios?	Si	8	66	94	12	180
	No	0	0	1	0	1
	NS/NC	0	0	0	2	2
Total		8	66	95	14	183

Tabla 21 Satisfacción en la información recibida sobre servicios.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la información que recibes sobre itinerarios accesibles?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir información sobre itinerarios accesibles?	Si	4	36	56	15	111
	No	0	5	4	28	37
	NS/NC	0	2	6	27	35
Total		4	43	66	70	183

Tabla 22 Satisfacción sobre información recibida sobre itinerarios accesibles.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto a la información acerca de planes de emergencia?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir información acerca de planes de emergencia?	Si	1	14	129	26	170
	No	1	1	1	1	4
	NS/NC	1	0	0	8	9
Total		3	15	130	35	183

Tabla 23 Satisfacción sobre información acerca de planes de emergencia.

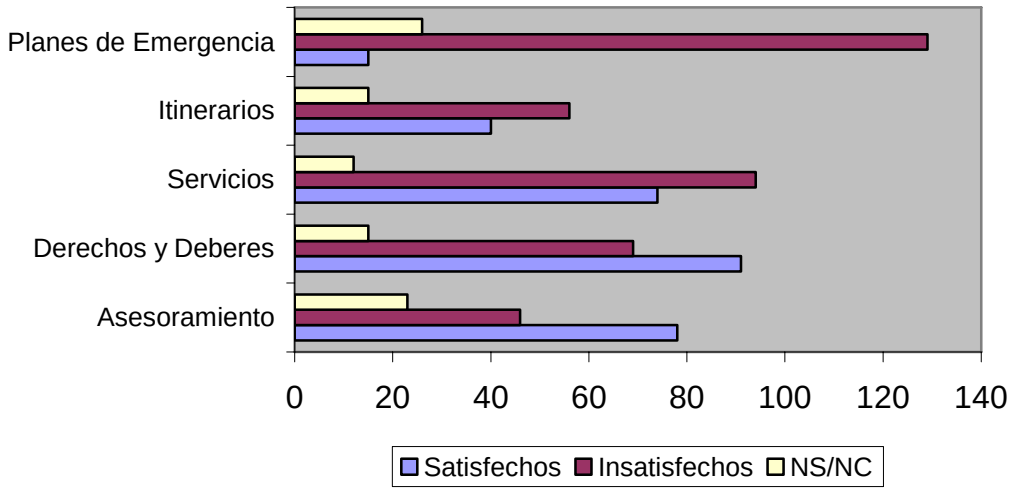


Figura 4. Comparación sobre el nivel de satisfacción con el asesoramiento e información recibida.

Como se puede observar, los ítems mejor valorados son los de la información sobre derechos y deberes y el asesoramiento general, mientras que los peor valorados son los de los planes de emergencia y la información sobre los servicios. Debemos destacar la relativa importancia del NS/NC lo que nos hace pensar en la necesidad de seguir insistiendo en la divulgación de información relativa a los servicios prestados.

4.1.2.3.- Análisis de las necesidades en apoyo personal

¿Es importante para ti….		Total	Activo	Terminado	Interrumpido	Otros
MEDIACIÓN SOCIAL Y APOYO PERSONAL	… la mediación en tu relación con los profesores?	44,8	44,4	29,7	100	80,0
	… que se facilite el contacto con estudiantes voluntarios?	54,1	51,1	56,8	62,5	100
	… que se facilite el contacto con el personal de administración y servicios?	63,4	60,2	67,6	75,0	100
	… comunicarte con los profesores tan a menudo como quieras y necesites?	86,3	87,2	78,4	100	100
	… contar con otros estudiantes voluntarios para apoyo en los estudios?	54,1	54,9	44,4	87,5	50,0
	… contar con otros estudiantes voluntarios para acompañamiento?	26,8	25,6	27,0	37,5	40,0
	… comunicarte con tus compañeros tan a menudo como quieras y necesites?	80,9	82,0	78,4	87,5	60,0
	… tener apoyo personal cuando realizas alguna comida en la universidad?	24,6	24,1	27,0	37,5	0

Tabla 24. Distribución de la importancia de los diferentes servicios de apoyo personal.

Entre los servicios prestados desde la 'Assessoria Universitaria d'Estudiants amb Discapacitat', se encuentran los apoyos de tipos personal e intermediación con profesores, personal auxiliar y de servicios y estudiantes. En la tabla 24 se presentan los resultados de importancia de todos estos apoyos.

El ítem mejor valorado es la comunicación con los profesores, seguido muy de cerca por la comunicación con compañeros. Queremos señalar la escasa valoración de los estudiantes voluntarios para el acompañamiento y personal de apoyo para realizar comidas, probablemente debido a la baja incidencia el número de acciones de acompañamiento llevadas a cabo.

En las tablas 25 a 31 se presentan los resultados de satisfacción en los diferentes ítems que expresan las necesidades de apoyo o intermediación en las relaciones personales.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la mediación en tu relación con los profesores?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti la mediación en tu relación con los profesores?	Si	5	31	31	15	82
	No	3	16	2	56	77
	NS/NC	1	4	2	17	24
Total		9	51	35	88	183

Tabla 25 Distribución de la satisfacción en la mediación con los profesores.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la forma del contacto con los estudiantes voluntarios?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que se facilite el contacto con estudiantes voluntarios?	Si	10	29	27	33	99
	No	1	9	2	45	57
	NS/NC	0	2	0	25	27
Total		11	40	29	103	183

Tabla 26 Distribución de la satisfacción con la medición con estudiantes voluntarios

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con la comunicación con los profesores?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti comunicarte con los profesores tan a menudo como quieras y necesites?	Si	10	82	56	10	158
	No	2	1	2	7	12
	NS/NC	1	7	0	5	13
Total		13	90	58	22	183

Tabla 27 Distribución de la satisfacción con la comunicación con los profesores.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con los voluntarios de apoyo a los estudios?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti contar con otros estudiantes voluntarios para apoyo en los estudios?	Si	14	37	14	33	98
	No	0	3	1	53	57
	NS/NC	1	1	0	24	26
Total		15	41	15	110	181

Tabla 28 Distribución de la satisfacción con el apoyo en los estudios de estudiantes voluntarios.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con los voluntarios de acompañamiento?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti contar con otros estudiantes voluntarios para acompañamiento?	Si	7	16	8	18	49
	No	1	9	6	82	98
	NS/NC	2	0	0	34	36
Total		10	25	14	134	183

Tabla 29. Distribución de la satisfacción con los voluntarios de acompañamiento.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción sobre la forma del contacto con el personal de administración y servicios?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti que se facilite el contacto con el personal de administración y servicios?	Si	5	44	46	21	116
	No	1	8	1	34	44
	NS/NC	0	1	0	22	23
Total		6	53	47	77	183

Tabla 30. Distribución de la satisfacción con el contacto con el PAS

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con la comunicación con tus compañeros?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti comunicarte con tus compañeros tan a menudo como quieras y necesites?	Si	49	78	12	9	148
	No	2	0	2	8	12
	NS/NC	2	11	0	10	23
Total		53	89	14	27	183

Tabla 31. Distribución de la satisfacción con la comunicación con los compañeros.

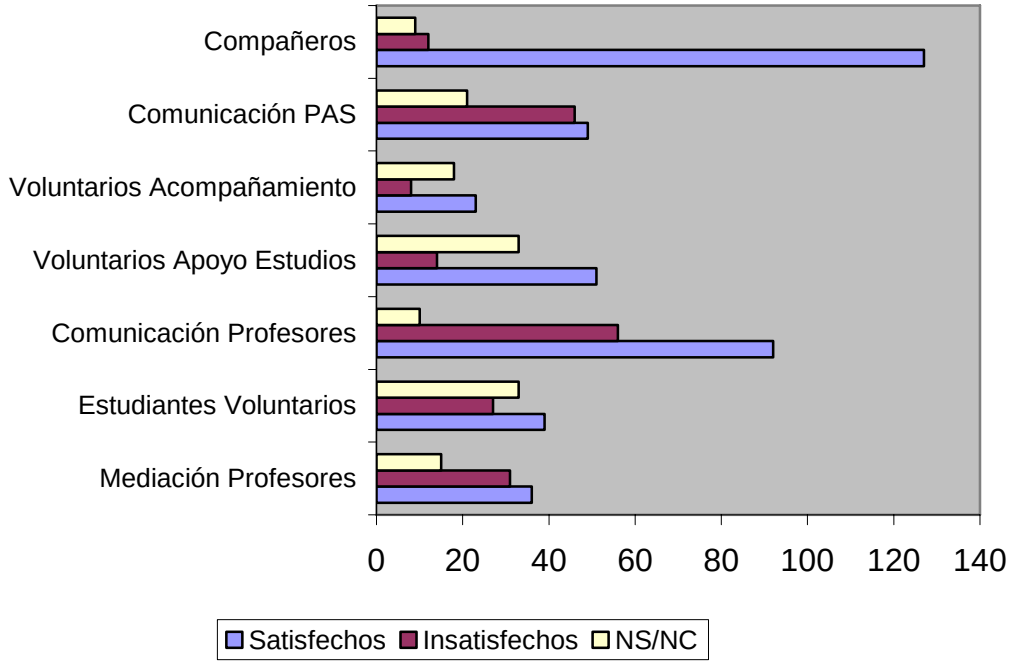


Figura 5. Comparación de los niveles de satisfacción en los ítems relativos al apoyo personal.

Tal como puede observarse en la figura 5, el ítem mejor valorado es el de la comunicación con los compañeros, mientras que el que mayor insatisfacción genera es el de la comunicación con los profesores. En este punto debemos hacer constar que también este ítem presenta aun alto índice de satisfacción.

4.1.2.4.- Análisis de las necesidades en apoyo técnico

Durante los últimos años, también desde la 'Assessoria Universitaria d'Estudiant amb Discapacitat', se ha llevado a cabo un apoyo técnico cifrado principalmente en el programa de préstamo de ayudas técnicas y el mantenimiento del aula informática adaptada. Referente a este apartado, en la tabla 32 se presentan los diferentes ítems de la encuesta con el nivel de importancia otorgada por las personas que contestaron la encuesta. Obsérvese como el ítem más importante es el relativo a la información sobre las propias ayudas técnicas, seguido a cierta distancia de la disponibilidad de las mismas en las universidad.

¿Es importante para ti….		Total	Activo	Terminado	Interrumpido	Otros
AYUDAS TÉCNICAS	… recibir información sobre ayudas técnicas?	85,2	85,7	83,8	87,5	80,0
	…. Utilizas o has utilizado ayudas técnicas prestadas por la universidad?	37,2	38,3	40,5	12,5	20,0
	…. Utilizas o has utilizado el aula informática adaptada?	52,5	54,9	45,9	37,5	60,0
	… disponer en la universidad de las ayudas técnicas que habitualmente utilizas?	59,0	61,7	48,6	62,5	60,0
	… disponer en la universidad de las ayudas técnicas que habitualmente no tienes a tu alcance?	65,4	65,4	59,4	75,0	80,0

Tabla 32. Distribución de la importancia relativa de los ítems de apoyo técnico.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con la información recibida acerca de las ayudas técnicas?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti recibir información sobre ayudas técnicas?	Si	19	68	49	20	156
	No	0	2	0	12	14
	NS/NC	0	3	2	8	13
Total		19	73	51	40	183

Tabla 31. Distribución del nivel de satisfacción en la información sobre ayudas técnicas.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con el uso de las ayudas técnicas de la universidad?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Utilizas o has utilizado ayudas técnicas prestadas por la universidad?	Si	17	39	11	1	68
	No	0	5	16	86	107
	NS/NC	0	1	1	6	8
Total		17	45	28	93	183

Tabla 32. Distribución del nivel de satisfacción en el uso de ayudas técnicas en la universidad.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción con el uso del aula informática de la asesoria?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Utilizas o has utilizado el aula informática de la asesoria?	Si	42	42	11	1	96
	No	1	4	2	75	82
	NS/NC	1	0	0	4	5
Total		44	46	13	80	183

Tabla 33. Distribución del nivel de satisfacción con el aula informática adaptada.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto a la disponibilidad de ayudas técnicas en la universidad?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti disponer en la universidad de las ayudas técnicas que habitualmente utilizas?	Si	15	40	34	19	108
	No	0	1	2	19	22
	NS/NC	1	0	5	47	53
Total		16	41	41	85	183

Tabla 34. Distribución del nivel de satisfacción en la disponibilidad de ayudas técnicas en la universidad.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto a la disponibilidad de ayudas técnicas en la universidad que habitualmente no tienes a tu alcance?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti disponer en la universidad de las ayudas técnicas que habitualmente no tienes a tu alcance?	Si	8	23	58	30	119
	No	2	0	3	23	28
	NS/NC	0	0	1	34	35
Total		10	23	62	87	182

Tabla 35 Distribución de la satisfacción en la disponibilidad de ayudas técnicas que no tiene a su alcance.

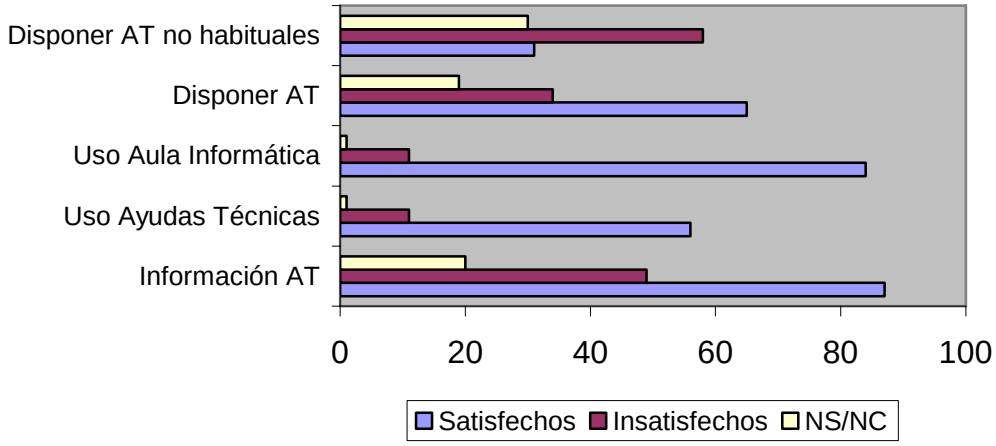


Figura 6. Comparación del nivel de satisfacción en los diferentes aspectos del apoyo personal

Tal como se muestra en la figura 6, los ítems que generan más satisfacción son los relativos a la información recibida sobre Ayudas Técnicas, del uso del aula informática adaptada y la disponibilidad en la universidad de las mimas. Frente a ello, el ítem que genera más insatisfacción y también mayor desconocimiento, es el relativo a la disponibilidad de ayudas técnicas no habituales.

4.1.2.5.- Análisis de algunos sentimientos subjetivos

Junto a los ítems relativos a servicios concretos, hemos querido introducir también en la encuesta, algunos relativos a sentimientos subjetivos que son consecuencia de los propios servicios o del trato recibido por los miembros de la comunidad.

¿Es importante para ti….		Total	Activo	Terminado	Interrumpido	Otros
SENTIMIENTO SUBJETIVOS	… sentirte respetado en tu entorno universitario?	96,7	98,5	91,9	87,5	100
	… sentirte apoyado/acompañado en tu entorno universitario?	83,1	85,0	75,7	87,5	80,0
	… sentirte seguro entorno universitario?	96,7	97,7	94,6	87,5	100
	… sentirte protegido en tu entorno universitario?	74,3	71,4	81,1	87,5	80,0

Tabla 36. Distribución de los items relativos a sentimientos de seguridad, apoyo, etc.

En la tabla 36, se presentan los resultados de importancia de los cuatro ítems que recogen en nuestra encuesta sentimientos subjetivos. Se puede observar como los más importantes, son los relativos al respeto y seguridad en el entorno universitario. Quisiéramos hacer notar también que, en este apartado, los porcentajes de respuesta son muy altos como efecto, posiblemente, de la deseabilidad social de las propias preguntas.

		¿Cuan satisfecho te sientes con el nivel de respeto que te otorga en tu entorno universitario?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti sentirte respetado en tu entorno universitario?	Si	47	95	17	18	177
	NS/NC	2	2	0	2	6
Total		49	97	17	20	183

Tabla 37. Distribución de la satisfacción sobre el respeto recibido en el entorno universitario.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto al nivel de apoyo/acompañamiento de tu entorno universitario?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti sentirte apoyado/acompañado en tu entorno universitario?	Si	34	72	21	25	152
	No	0	1	1	16	18
	NS/NC	2	0	1	10	13
Total		36	73	23	51	183

Tabla 38. Distribución de la satisfacción en el apoyo en el entorno universitario.

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto al nivel de seguridad de tu entorno universitario?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti sentirte seguro entorno universitario?	Si	24	78	50	25	177
	No	0	1	0	0	1
	NS/NC	1	1	0	3	5
Total		25	80	50	28	183

Tabla 39. Distribución de la satisfacción en la seguridad en el entorno universitario

		¿Cual es tu nivel de satisfacción respecto al grado de protección que percibes en tu entorno universitario?				Total
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco o nada satisfecho	NS/NC	
¿Es importante para ti sentirte protegido en tu entorno universitario?	Si	9	44	40	43	136
	No	1	4	1	23	29
	NS/NC	1	0	0	17	18
Total		11	48	41	83	183

Tabla 40. Distribución de la satisfacción en la protección percibida en el entorno universitario.

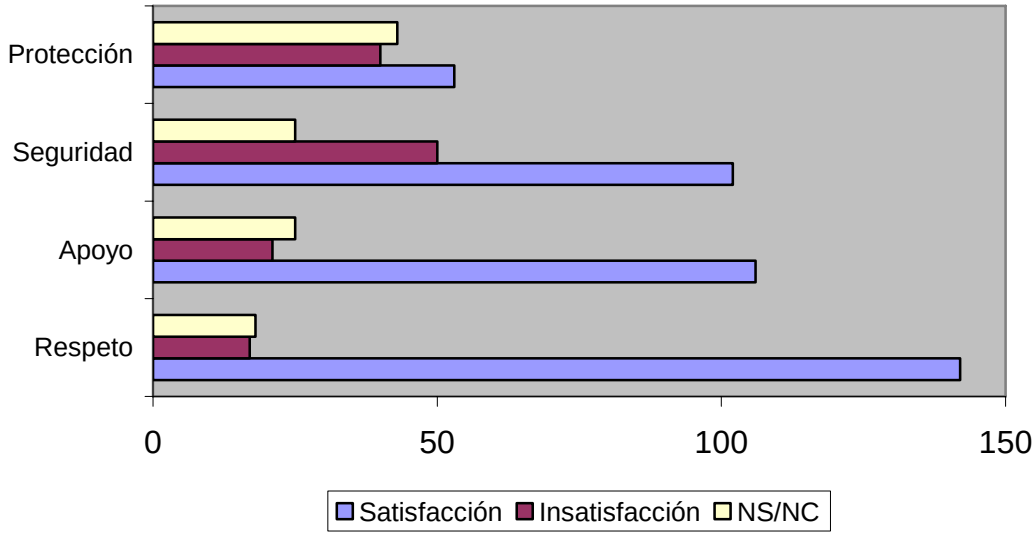


Figura 7. Comparación entre los niveles de satisfacción en diferentes sentimientos subjetivos percibidos por las personas que contestaron nuestra encuesta.

Tal como se muestra en la figura 7, el sentimiento mejor valorado es el de respeto, seguido muy de cerca por los sentimientos de apoyo y seguridad. Es de destacar los bajos índices de insatisfacción por lo que globalmente podemos felicitarnos por los resultados obtenidos.

5.- OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA UVEG

En España existe ya cierta experiencia e información sobre tratamiento específico sobre los procesos de aprendizaje de estudiantes con discapacidad en los estudios superiores (Alcantud, F.; Ávila, V. y Asensi, C. (2000)). Con la finalidad de contar con la experiencia de otras universidades españolas, se han revisado las actas de las últimas reuniones de centros de apoyo patrocinadas por el Real Patronato sobre Discapacidad (Alcantud, F. (1997); Asper (1997); Casado, R. y Cifuentes, A. (2003) y otros).

A nivel internacional, se han consultado diferentes programas desarrollados por universidades europeas, americanas o iberoamericanas. Como referencias encontramos, el proyecto Helios II y diferentes proyectos piloto de la iniciativa Leonardo da Vinci, como por ejemplo el proyecto HEAG (http://www.heagnet.org). A nivel internacional y fuera del ámbito de la Unión Europea destaca la organización AHEAD (http://www.ahead.org) en Estados Unidos y Canada, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (http://www.iesalc.unesco.org.ve/) desde el cual recientemente se han publicado una serie de estudios sobre la situación de la integración de los estudiantes con discapacidad en las universidades de America Latina y el Caribe.

En nuestra opinión, un servicio de apoyo a estudiantes con discapacidad debe formar parte de un servicio general de asesoramiento o apoyo académico y psicoeducativo. El asesoramiento psicoeducativo se define como un apoyo técnico prestado por el psicólogo o psicopedagogo en el proceso de enseñanza/aprendizaje del estudiante. En consecuencia, debe conocer toda la oferta educativa existente, y participar en la planificación de la misma de forma que sea posible diseñar itinerarios de formación adecuados a las necesidades de los estudiantes, dentro de los planes de estudio de cada título, la legislación vigente y estudiando las adaptaciones curriculares universitarias más ajustadas. Los técnicos que llevan a cabo esta función deben conocer también los diferentes recursos técnicos que se pueden utilizar para compensar o paliar las necesidades de este colectivo.

Para hacer posible esta tarea, es necesario aplicar los principios de diseño para todos en todos y cada uno de los centros y servicios de la universidad. Para ello, se hace necesario que exista una coordinación e interconexión entre diferentes centros y servicios (Servicio de Informática, Publicaciones, Estudiantes, Infraestructura, etc.) y esta tarea recae sobre el servicio de apoyo. También es necesario sensibilizar a la comunidad universitaria, formar a los profesores y al personal de administración y servicios sobre los principios de diseño para todos con el objeto de que a posteriori se puedan aplicar de forma sistemática en todos los ámbitos universitarios.

En muchas ocasiones, las soluciones de adaptación curricular implican innovaciones metodológicas que pueden incrementar la calidad docente general, y redundar en consecuencia, en beneficio de todos los estudiantes y de la universidad en general. Las buenas prácticas, las innovaciones metodológicas, la incorporación de elementos técnicos (NNTT), etc. no pueden depender únicamente de la "creatividad, iniciativa o buena voluntad" de un profesional. Se hace necesario formar y contar con equipos de profesionales que lideren el funcionamiento de los centros, promuevan el trabajo en equipo y potencien el intercambio de experiencias**.** El servicio de apoyo al estudiante con discapacidad deberá formar parte de la estructura que ofrezca el asesoramiento

psicoeducativo necesario (a profesores y estudiantes) garantizando la generalización de las buenas prácticas.

La vida universitaria no termina en las aulas y laboratorios de los centros, por esta razón resulta necesario desarrollar la acción del servicio de forma que repercuta en la calidad de vida del estudiante como persona fuera del estricto espacio universitario. En este sentido se hace imprescindible trabajar en una línea de cooperación social al tiempo que se favorece la participación de los estudiantes con discapacidad en la organización del servicio.

Para que pueda darse una respuesta de calidad a los estudiantes con necesidades educativas especiales derivadas de una condición de discapacidad en la universidad, es indispensable que los profesionales trabajen conjuntamente, que participen en foros de debate conjunto y que los centros establezcan vínculos de unión para hacer realidad que los objetivos generales de la universidad sean los mismos para todos los estudiantes:

- Contribuir en la construcción de una universidad accesible para todos, apoyando con nuestro servicio el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades.

- Proporcionar información, formación y apoyo a la comunidad universitaria en la aplicación efectiva de las políticas y normativas de integración para las personas con discapacidad.

- Ser una fuente competente de conocimiento e información sobre las necesidades especiales, las tecnologías de ayuda y la situación de los estudiantes con discapacidad en los estudios superiores.

- Ser el punto de referencia para las instituciones y entidades externas a la Universidad en materia de integración de personas con discapacidad en el ámbito académico.

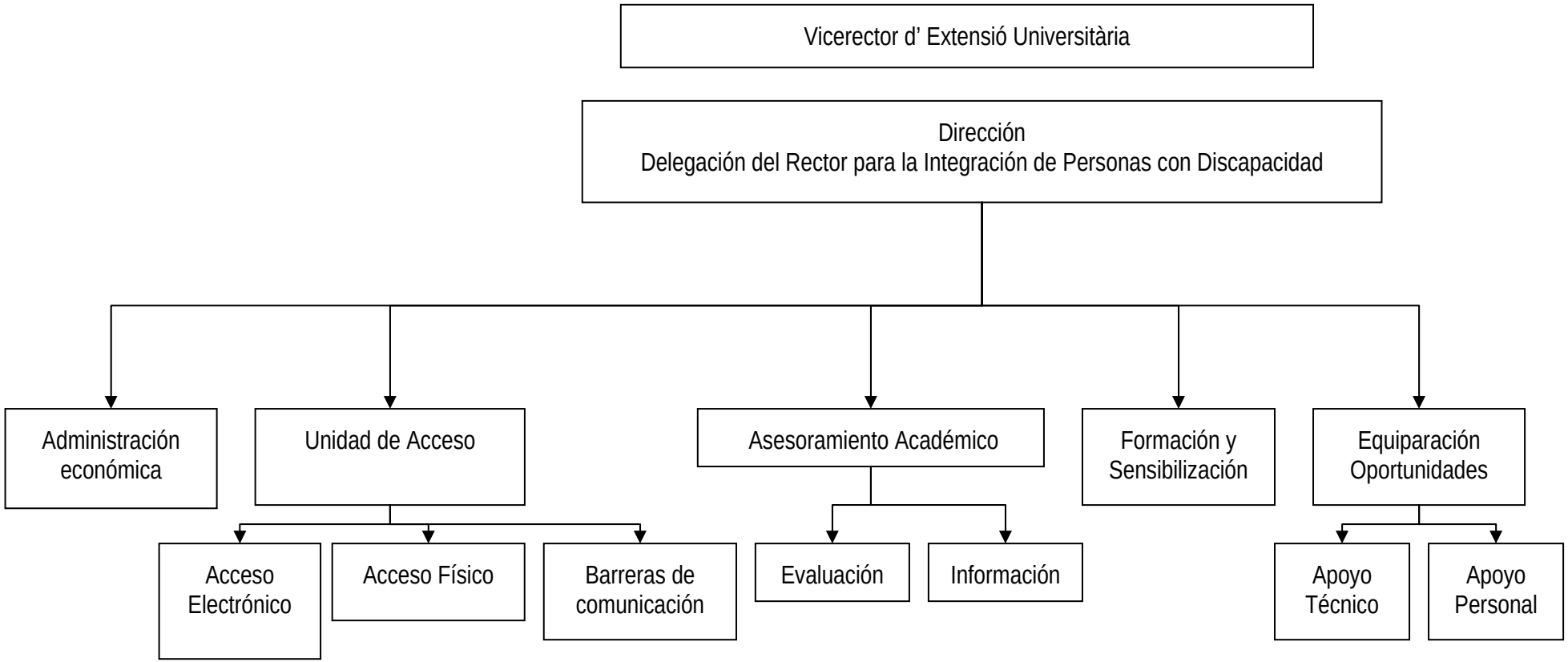
- Ofrecer asesoramiento académico a los estudiantes con necesidades especiales derivadas de su condición de discapacidad, informándoles sobre sus derechos obligaciones y recursos específicos existentes en la Universitat de València.

6.- PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN, ACCIONES Y RECURSOS DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La integración de las personas con discapacidad en la UVEG se impulsará a través de varios programas de intervención.

- Programa de Accesibilidad Universal: Incluye tanto el acceso al medio físico, como al medio electrónico y la eliminación de las barreras a la comunicación.
- Asesoramiento académico a estudiantes con Necesidades Especiales: Incluye tanto la información como la evaluación de las necesidades especiales de los estudiantes
- Información y Formación al personal de la universidad (PDI y PAS) y sensibilización de la comunidad universitaria: Incluye programas de formación a los docentes y personal de administración y servicios e información, sensibilización y mentalización de toda la comunidad universitaria.
- Programa de equiparación de oportunidades: Incluye tanto el apoyo tecnológico a las personas con Necesidades Especiales como el apoyo personal.

Para el desarrollo de estos programas la Delegación para la Integración de Personas con Discapacidad, dispone de recursos propios o externos. La organización de los mismos sigue el siguiente organigrama.


Vicerector d' Extensió Universitària
Dirección
Delegación del Rector para la Integración de Personas con Discapacidad
Administración económica
Unidad de Acceso
Asesoramiento Académico
Formación y Sensibilización
Equiparación Oportunidades
Acceso Electrónico
Acceso Físico
Barreras de comunicación
Evaluación
Información
Apoyo Técnico
Apoyo Personal

6.1.- PROGRAMA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

Dentro de este programa se aglutinan tres acciones diferenciadas: Acceso al medio físico, acceso al medio electrónico y acceso a la comunicación.

6.1.1.- Acceso al medio físico:

Las barreras arquitectónicas y obstáculos físicos, todavía hoy, generan una gran limitación en la movilidad y el acceso a los diferentes servicios para las personas discapacitadas. La UVEG viene realizando un gran esfuerzo para su eliminación, pero todavía nos queda mucho por hacer.

Este es un problema que en demasiadas ocasiones sólo lo percibe quién lo sufre. Es, pues, imprescindible trabajar desde los diferentes ámbitos universitarios con los miembros de la comunidad universitaria afectados por cualquier tipo de discapacidad.

6.1.1.1.- Objetivos del programa.

- Detectar las necesidades de supresión de barreras arquitectónicas y de adaptación de plazas de estudio y residencia que existen en la universidad.
- Realización progresiva de obras para facilitar accesos y plazas.
- Reservar espacios para los alumnos con Necesidades Especiales.
- Facilitar el acceso a equipamientos específicos (baños, ascensores, garajes,…)

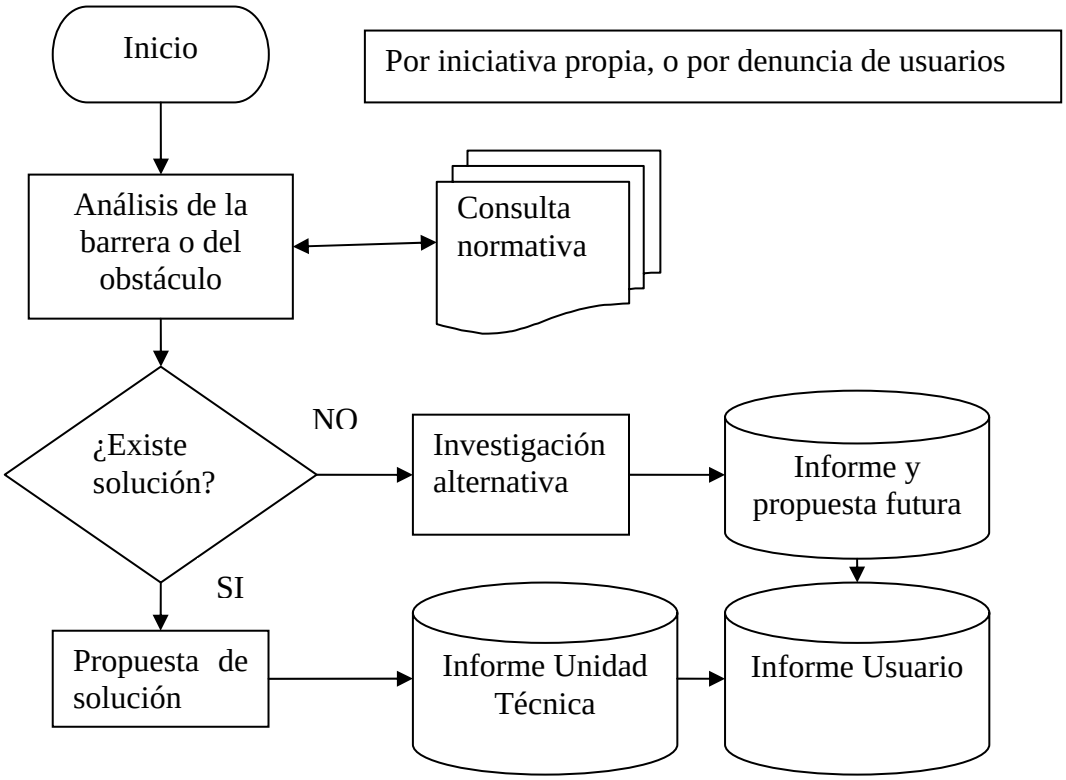
6.1.1.2.- Actuaciones de intervención.

- Elaboración de un estudio de accesibilidad total a los campus de la universidad, en coordinación con organizaciones que trabajan en este ámbito.
- Recogida de quejas sobre el tema.
- Comunicar puntualmente a los servicios universitarios o extra-universitarios que corresponda las quejas que sobre este tema se puedan recibir.
- Crear una comisión, con consultores propios (alumnos, profesores y PAS discapacitados) que haga el seguimiento de las actuaciones en este campo.
- Atención individualizada a los alumnos con Necesidades Especiales sobre sus necesidades para superar las barreras arquitectónicas. Entrega de llaves y de otros elementos que pueda necesitar.
- Supresión progresiva de barreras (en la medida en la que este Servicio pueda intervenir).

6.1.1.3.- Recursos.-

La UVEG dispone de una línea presupuestaria anual para la eliminación de barreras y obstáculos dependiente del Vicerrectorado de Infraestructuras. Así mismo, está pendiente de firma un convenio tripartito entre la Fundación ONCE, IMSERSO y la UVEG para el desarrollo del estudio de Accesibilidad Global y desarrollo de obras para el periodo 2004-05.

6.1.1.4.- Organización.-



El diagrama presenta un proceso simple, las funciones que la Delegación debe realizar son:

- Admitir las demandas de los usuarios o instituciones (asociaciones o equipos de gobierno de los centros).
- Estudiar en colaboración con la Unidad Técnica la solución más adecuada al problema.
- Asesorar a la Unidad Técnica respecto a las obras tanto de nuevo trazado como de remodelación y mantenimiento, introduciendo en todas ellas las oportunas observaciones relativas a la accesibilidad del edificio en cuestión.
- Mantener actualizada una guía de accesibilidad en la página web en la que los usuarios puedan conocer cuál es el estado de las obras de eliminación de barreras, así como de los obstáculos que se puedan producir en el desarrollo del día a día gestionando una base de datos sobre accesibilidad a los edificios.

6.1.2.- Acceso al medio electrónico

Las personas con discapacidad pueden experimentar dificultades para utilizar la Web u otro tipo de información en formato electrónico, debido a la combinación de barreras en el diseño y contenido de los sitios web y a las barreras de las aplicaciones de usuario (navegadores estándar o adaptados, dispositivos multimedia o ayudas técnicas como lectores de pantalla, reconocedores de voz, emuladores de ratón por teclado…).

Debido al papel cada vez más importante de la Web en la sociedad en general y en el entorno universitario en particular, el acceso a este servicio es un derecho que se debe garantizar a cualquier miembro de la comunidad universitaria, incluidas las personas con discapacidad. Para estas personas, las barreras de un diseño web inaccesible pueden significar, entre otras cosas:

- La imposibilidad de matricularse, ya que todo el proceso de auto-matrícula se hace ya vía web.
- La falta de acceso a contenidos complementarios de las asignaturas ofrecidos por los profesores a través de la web.
- No poder consultar el correo de la universidad ni acceder al expediente personal de calificaciones.
- No poder conocer los fondos disponibles en la biblioteca o el servicio de publicaciones.
- No poder acceder a la información, noticias y avisos ofrecidos a través de la web por el Rectorado, las facultades, los departamentos, los grupos de investigación, y los distintos servicios de la universidad.
- No poder participar en los foros de discusión.

Las normas universalmente aceptadas que deben cumplir el diseño y contenido de un sitio web para ser accesible son las desarrolladas por la Iniciativa de Accesibilidad a la Web del Consorcio para la World Wide Web (www.w3.org/wai). La práctica recomendable es siempre la de no crear sitios específicos “para discapacitados” que sean complementarios a los existentes, sino crear sitios web únicos y accesibles con un adecuado **Diseño para Todos.** Además, de esta forma, a la vez que se trabaja la **accesibilidad** de los sitios web, se puede incidir sobre la **usabilidad** de los mismos, ya que se trata de dos aspectos complementarios.

6.1.2.1.- Objetivos del programa

- Crear una conciencia en toda la comunidad universitaria sobre la necesidad de generar siempre sitios web y documentos electrónicos en formatos accesibles para todos.
- Crear una cultura entre todos los desarrolladores responsables (webmasters) de los distintos sitios web de la universidad que favorezca la creación y el mantenimiento de sitios web accesibles.
- Detectar las barreras de accesibilidad que existen actualmente en los sitios web de la universidad y promover su eliminación.
- Conseguir que todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI), incluidas las personas con discapacidad, puedan acceder a todos los sitios web de la universidad y al resto de la información en formato electrónico en igualdad de condiciones.

6.1.2.2.- Actuaciones de intervención

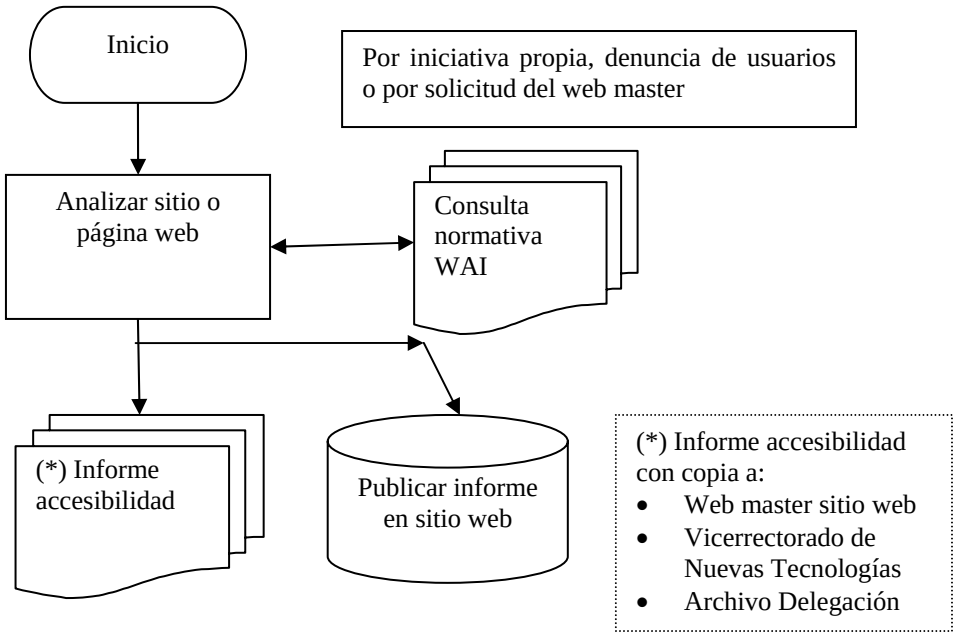
- Elaboración de informes de accesibilidad web de los distintos sitios de la universidad, informando a los responsables de los mismos. Creación de una unidad de evaluación de accesibilidad electrónica con expertos y usuarios con discapacidad.
- Recogida de quejas sobre el tema y comunicación a los responsables de los sitios web correspondientes. Seguimiento de las acciones de mejora emprendidas en sitios web inaccesibles.
- Asesoramiento de los responsables de sitios web de la universidad sobre diseño web accesible. Creación y administración de una comunidad virtual sobre el tema, restringida a responsables de webs de la universidad. Mantenimiento de sitio web público con información y recomendaciones específicas de la Universidad de Valencia sobre diseño web accesible, plantillas de desarrollo, técnicas de autoevaluación, etc.
- Colaboración con el Programa de Formación de PDI y PAS para la impartición de cursos sobre diseño y evaluación de sitios web accesibles.
- Colaboración con el Programa de Asesoramiento a los alumnos con Necesidades Especiales sobre los métodos y ayudas técnicas más adecuadas para acceder a los sitios web de la universidad, especialmente desde las aulas informáticas de acceso público existentes.
- Participación en eventos externos de formación y foros de discusión sobre diseño web accesible para mantenerse actualizados en las últimas técnicas, contenidos y metodologías de evaluación, diseño y reparación de sitios web accesibles. Participación activa en los grupos de SIDAR y WAI.

6.1.2.3.- Recursos

La Delegación para la Integración de Personas con Discapacidad dispone de dos técnicos a tiempo parcial para estas tareas, uno de ellos compartido con el proyecto TICAPE del Vicerrectorado de TIC. Así mismo, está pendiente de firma un convenio tripartito entre la Fundación ONCE, IMSERSO y la UVEG para el desarrollo del estudio de Accesibilidad Global 2004-05.

6.1.2.4.- Organización

Procedimiento para análisis de accesibilidad de sitio web de la universidad.



Pendiente de realizar:

- Procedimiento detallado de análisis de sitio web por la Unidad de Evaluación
- Plantilla en formato htm para la presentación de Informe de Evaluación de Accesibilidad.

6.1.3.- Acceso a la comunicación:

Además de las barreras arquitectónicas, existen otro tipo de barreras, menos conocidas, aunque no por ello, menos importantes, que se denominan "de comunicación". Este tipo de barreras, son "invisibles" y pasan desapercibidas para la mayoría de estudiantes, aunque no es así para aquellas personas que por su discapacidad diariamente se encuentran limitadas a la hora de establecer relaciones comunicativas: estudiantes con déficit auditivo, con dificultades en el habla o con déficit visual.

El colectivo de personas sordas, debido a su dificultad auditiva encuentran limitaciones en aquellas situaciones donde deben acceder a la información oral: asistir a las clases docentes, jornadas, conferencias, realizar una gestión ante una ventanilla administrativa, llamar por teléfono... por ello, muchas de ellas requieren el uso de ayudas técnicas (audífonos y emisoras de frecuencia modulada) o se comunican a través de la Lengua de Signos Española, por lo que en este último caso, requieren de la figura de un intérprete para que haga de puente de comunicación entre la persona sorda y la persona oyente.

Así mismo, los estudiantes con dificultades en el habla, necesitan hacer uso del apoyo de otros sistemas alternativos de comunicación (tableros silábicos, programas, etc.) con el fin de facilitar la interacción con otras personas.

Finalmente, las personas con déficit visual o invidentes, presentan también dificultad en el acceso de cualquier información que se base exclusivamente en un soporte visual o escrito: semáforos, paneles informativos, carteles, etc.

Por este motivo, desde la Delegación es importante tener presente este tipo de barreras y proceder a su eliminación.

6.1.3.1.- Objetivos del programa.

- Detectar las necesidades de supresión de barreras de comunicación existentes en la UVEG.
- Informar de las barreras de comunicación a los órganos pertinentes de la UVEG.
- Proceder a la eliminación progresiva de las barreras de comunicación detectadas.
- Realizar un seguimiento de la situación de dichas barreras.

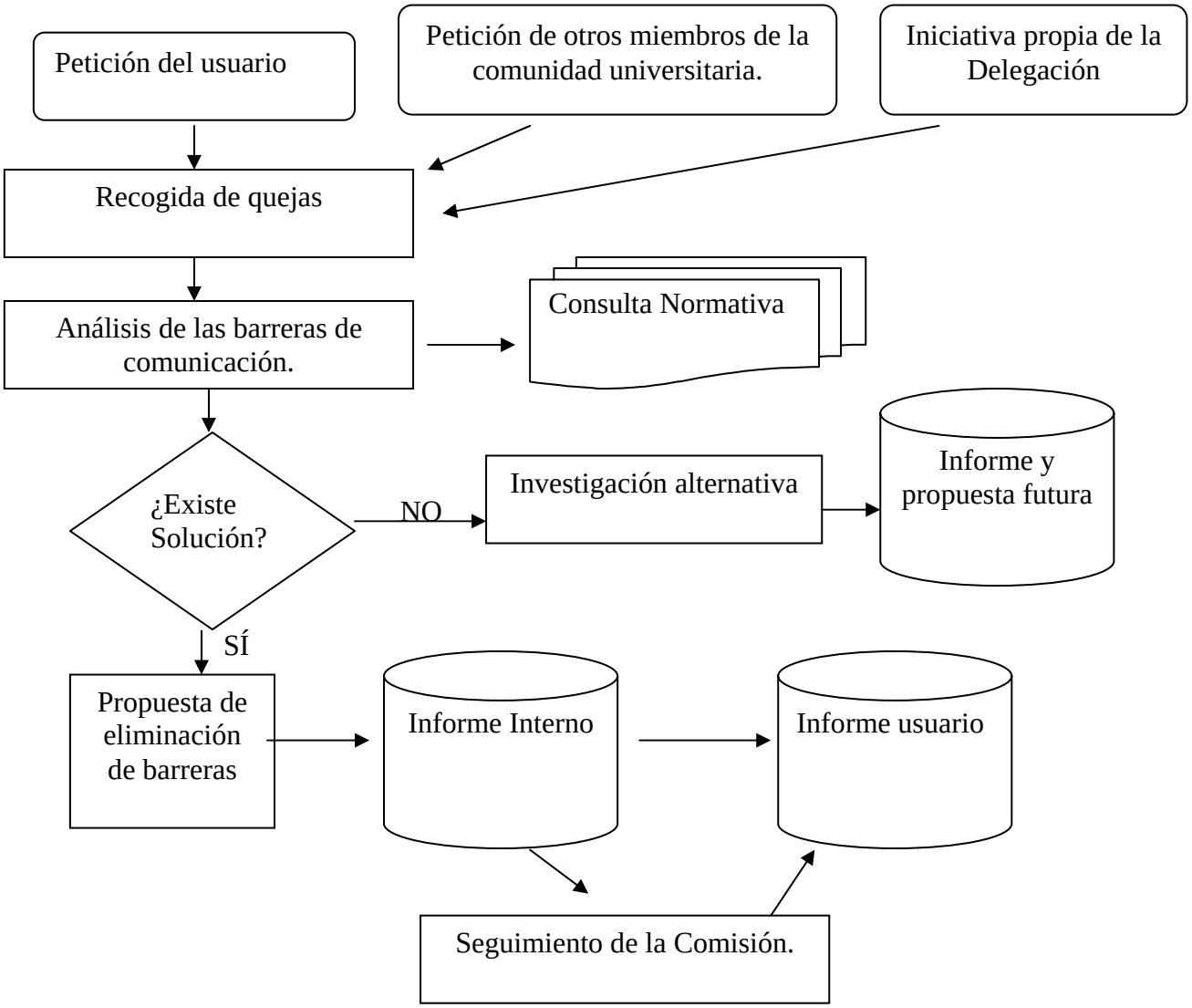
6.1.3.2.- Actuaciones de intervención.

- Recogida de quejas sobre el tema por parte de los usuarios con discapacidad y resto de la comunidad universitaria.
- Comunicar puntualmente a los servicios universitarios o extra-universitarios que corresponda las quejas que sobre este tema se puedan recibir.
- Elaboración de un estudio de accesibilidad total a los campus de la universidad, en coordinación con organizaciones que trabajan en este ámbito.
- Presentación de este informe de accesibilidad a los órganos pertinentes de la UVEG.
- Consultar con la comisión, con consultores propios (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios con discapacidad) sobre el seguimiento de las actuaciones en este campo.
- Informar a los órganos competentes (ayuntamientos, Decanatos, etc) de la necesidad de proceder a la supresión progresiva de barreras.
- Informar al usuario de las actuaciones llevadas a cabo.

6.1.3.3.- Recursos.

La Delegación para la Integración de Personas con Discapacidad, dispone de un técnico B contratado por la Fundación General de la Universitat para el desarrollo de estas tareas. Así mismo, esta pendiente de firma un convenio tripartito entre la Fundación ONCE, IMSERSO y la UVEG para el desarrollo del estudio de Accesibilidad Global para el periodo 2004-05.

6.1.3.4.- Organización.



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar son:

- Recibir y analizar las demandas sobre barreras de comunicación encontradas por usuarios y/o instituciones (asociaciones o equipos de gobierno de los centros).
- Estudiar las posibilidades de solución y/o eliminación teniendo en cuenta la Normativa actual.
- Informar sobre la solución encontrada tanto a los usuarios, como a los centros, servicios y/o instituciones implicadas.

6.2.- PROGRAMA DE ASESORAMIENTO ACADÉMICO A ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES.

Las funciones de este programa se pueden subdividir en dos, la de evaluación y la de información.

6.2.1.- Evaluación

No todos los estudiantes con alguna discapacidad tienen necesidades educativas especiales. En este sentido, el primer papel a desempeñar es la delimitación de las necesidades especiales que nos obligan a desarrollar un programa de equiparación de oportunidades. Para ello, siempre que sea preciso, sobre todo en función de las demandas de los estudiantes o de algún profesor o la propia Delegación, se realizará una evaluación de las capacidades de los estudiantes con la finalidad de adecuar el apoyo necesario.

El desarrollo de la normativa legal sobre la atención a alumnos con necesidades educativas especiales ha dispuesto que la intervención curricular se realice a través de la "***adaptación curricular individualizada***". Esta adaptación se constituye como la estrategia de adecuación y actuación docente necesaria para que los estudiantes con discapacidad puedan acceder al curriculum en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros.

Algunas de las intervenciones más importantes que se concretan a través de la "adaptación curricular individual", y que más relación pueden tener con la enseñanza universitaria, son las denominadas *"adaptaciones de acceso al curriculum"* a través de estrategias como:

- Proporcionar ayudas personales: intérpretes, cuidadores especializados, voluntarios de acompañamiento o tomadores de apuntes, etc.
- Adecuar los espacios de estudio/trabajo (clase, biblioteca, aula de informática).
- Facilitar equipos, recursos y mobiliarios específicos (tecnología de ayuda, tarjeta de parking, llave de ascensor, mesas o sillas adaptadas, etc.).
- Utilizar sistemas alternativos o aumentativos de comunicación (tableros silábicos informatizados, ordenadores portátiles, software específico,..…).
- Adecuación personalizada de ritmos y tiempos en las actividades de enseñanza / aprendizaje (asesoramiento académico, vocacional, técnicas de estudio,).

Sin olvidar que muchas personas con discapacidad viven integradas socialmente con la ayuda de aparatos tecnológicos que les facilitan la vida diaria.

Para muchas personas con discapacidad la posibilidad de acceder a la universidad exige que en los exámenes de acceso sean tenidos en cuenta los modelos de adaptación curricular que han garantizado sus estudios en las etapas anteriores y que se deberán mantener a lo largo de su estancia en la universidad.

6.2.1.1.- Objetivos del programa

- Creación de redes entre los centros de enseñanzas medias con el fin de tener conocimiento de los posibles estudiantes que acceden y prever sus necesidades.
- Evaluar las adaptaciones que han posibilitado su acceso al currículum, a través de los equipos de orientación y apoyo de secundaria.

- Evaluar las necesidades del estudiante en su vida académica.
- Evaluar la funcionalidad del estudiante.
- Elaborar informes sobre las capacidades y necesidades del estudiante.
- Detectar necesidades de formación tendentes a mejorar el currículo académico.
- Adaptar las pruebas de evaluación (por ejemplo, trascripción a sistema Braille, lectura de pruebas en tinta e interpretación) a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Evaluar sobre la ayuda técnica más adecuada.
- Evaluar las acciones de equiparación de oportunidades.
- Evaluar el funcionamiento del servicio con la finalidad de presentar propuestas de mejora.

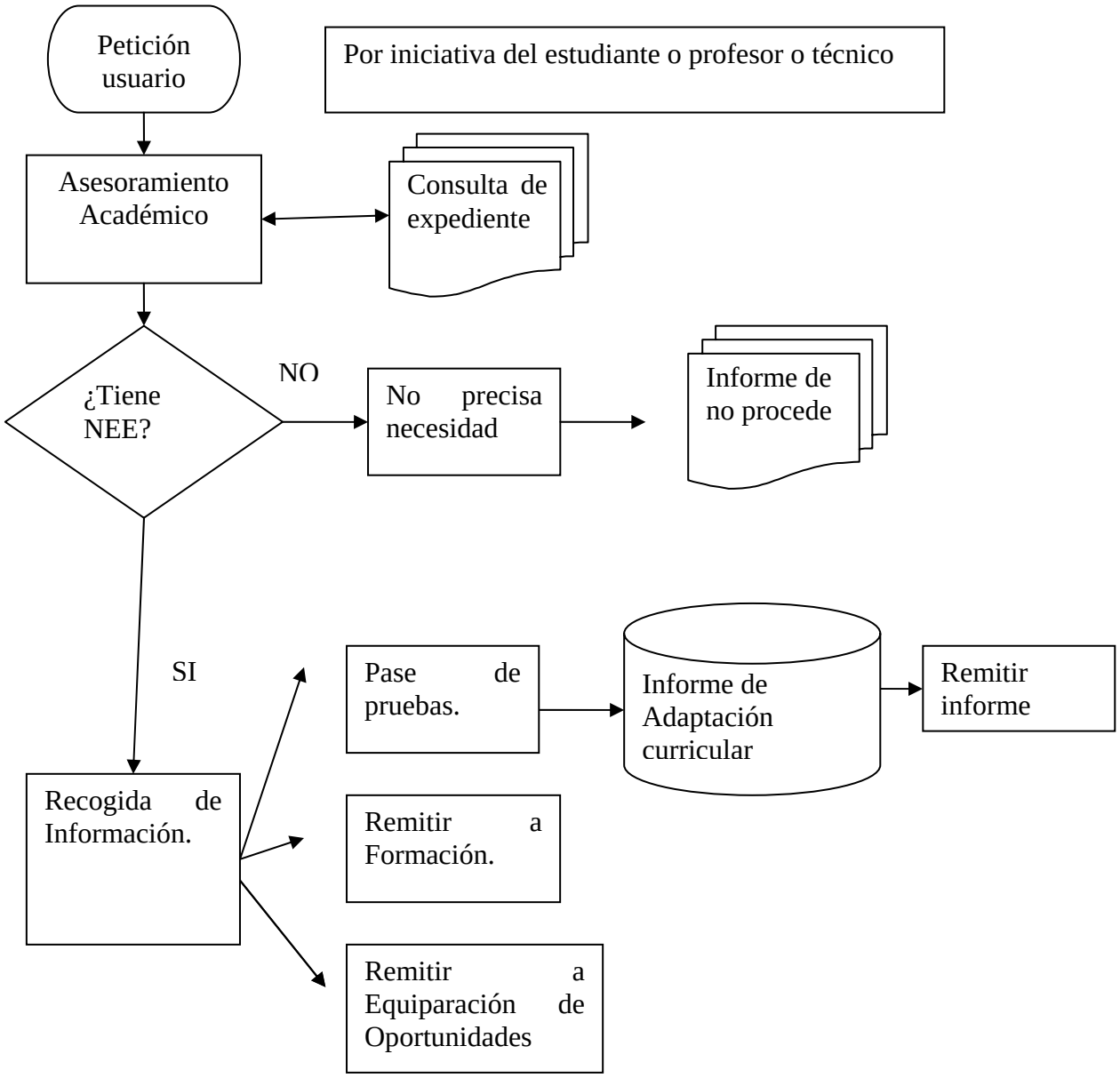
6.2.1.2.- Actuaciones de intervención.

- Realización de las primeras entrevistas.
- Pase de pruebas estandarizadas.
- Recogida y análisis de los resultados obtenidos.
- Realización de informes.
- Comunicación de resultados al profesor o departamento que solicita el informe.
- Seguimiento de casos especiales.
- Ponernos en contacto con los IES para que nos faciliten qué recursos ha necesitado anteriormente el estudiante.
- Asesoramiento y apoyo a los estudiantes con N.E.E., al profesorado, presidentes de tribunales de acceso de la UVEG.
- Contactar y colaborar con las entidades e instituciones de apoyo a personas con NEE de la Comunidad Valenciana.
- Seguimiento de las adaptaciones realizadas.
- Pase de cuestionarios para evaluar la calidad del servicio.
- Realización de la memoria anual.

6.2.1.3.- Recursos

La Delegación para la Integración de Personas con Discapacidad dispone en el marco de la Assessoria del Estudiant amb discapacitat, de dos técnicos para estas tareas contratadas por la Fundación General de la Universidad.

6.2.1.4.- Organización



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar:

- Admitir las peticiones de asesoramiento de los usuarios (Estudiantes, PDI o PAS).
- Abrir y/o consultar el expediente del estudiante con NEE.
- Realizar la evaluación y/o recogida de información necesaria para realizar el asesoramiento solicitado.
- Emitir el informe correspondiente a la situación del estudiante y las necesidades de apoyo detectadas.

6.2.2.- Información y Asesoramiento

La gran mayoría de los estudiantes universitarios con necesidades especiales acuden a nuestro servicio en busca de la información o el apoyo que les facilite su carrera universitaria.

Los planes de estudio, la complejidad del mapa de titulaciones, las salidas profesionales, los programas de intercambio, las posibilidades de movilidad, las dificultades de transporte o alojamiento, las oferta de actividades de extensión universitaria, los programas de tercer ciclo y de títulos propios,… son algunos de los aspectos que podríamos citar como los más habituales en sus consultas. Estas preocupaciones no son exclusivas de los estudiantes con necesidades especiales derivadas de una condición de discapacidad, son en general preocupaciones de todos los estudiantes, agudizados en todo caso por su condición de persona con discapacidad.

En algunos casos las características específicas de los estudios universitarios crean cierta angustia al estudiante, sobre todo ante las decisiones que debe tomar y la "soledad" en la que se puede encontrar. Estas dificultades pueden provocar en el alumno una fuerte desmotivación, apatía y falta de respuesta ante las exigencias académicas. En estos casos la ayuda, orientación y apoyo académico son factores importantes que pueden provocar un cambio de actitudes.

6.2.2.1.- Objetivos del programa.

- Acoger, orientar e informar a los estudiantes con Necesidades Especiales en su vida académica universitaria.
- Asesorar académicamente a los estudiantes en aquellas decisiones relacionadas con la discapacidad y sus estudios universitarios.
- Asesoramiento vocacional
- Informar al PDI o PAS de las necesidades del estudiante (metodología para impartir la clase, recursos a utilizar, …)
- Informar a los órganos competentes de la UVEG de las necesidades formativas de los estudiantes con NEE.
- Información de cada uno de los programas del servicio.
- Informar sobre la normativa vigente de la UVEG.

6.2.2.2.- Actuaciones de intervención.-

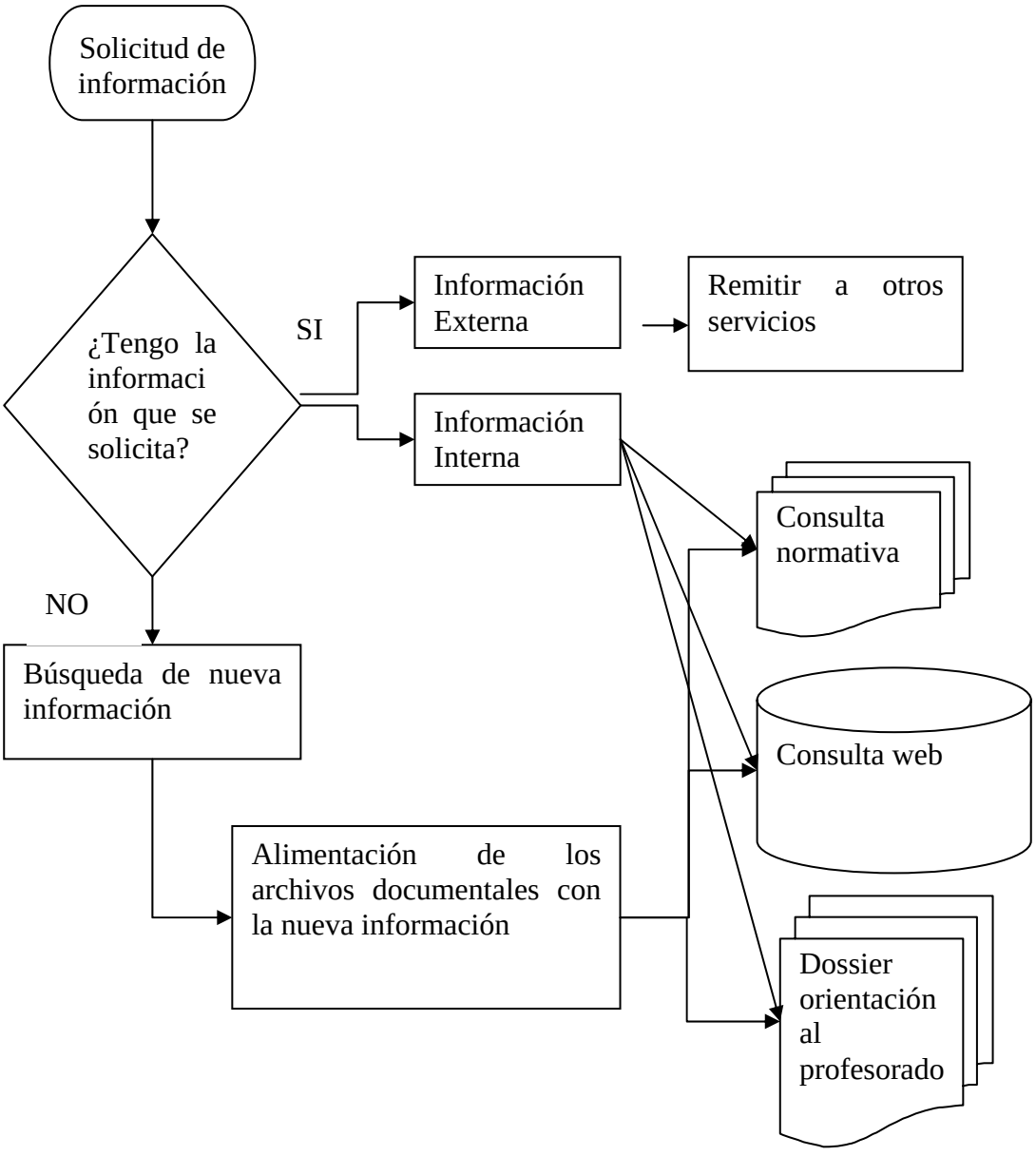
- Acoger en los centros universitarios a los estudiantes con NEE, a ser posible antes de que se abra el curso académico e informarles del programa de integración.
- Informar y mostrar a los alumnos con NEE los servicios de que disponen.
- Informar a los docentes responsables de la formación de los estudiantes con NEE de sus características y necesidades.
- Colaborar en el establecimiento de espacios, tiempos y modos de comunicación entre el estudiante con NEE y sus profesores (o responsable-tutor personal del alumno).
- Tutorización del estudiante con NEE.
- Coordinación con el profesorado para conocer las dificultades que encuentran los estudiantes e impulsar soluciones que requieran la intervención del servicio.

- Informar y asesorar al profesorado y/o tribunal de pruebas de acceso específicas sobre las características de la adaptación curricular necesaria para que el estudiante pueda realizar la prueba.
- Creación de redes entre los centros de enseñanzas medias con el fin de tener conocimiento de los posibles estudiantes que acceden y prever sus necesidades.
- Creación de redes entre los centros de enseñanzas medias con el fin de tener conocimiento de los posibles estudiantes que acceden y prever sus necesidades.

6.2.2.3.- Recursos.

La Delegación para la Integración de Personas con Discapacidad dispone en el marco de la Assessoria del Estudiant amb discapacitat, de dos técnicos para estas tareas contratadas por la Fundación General de la Universidad.

6.2.2.4.- Organización.



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar son:

- Recibir las demandas de información de los usuarios y/o instituciones (asociaciones o equipos de gobierno de los centros).

- Se ofrece la información solicitada si se encuentra disponible dentro del servicio y/o se deriva al servicio y/o institución que corresponda.
- Si no se dispone de la información solicitada se realizará una búsqueda de la misma, actualizando con la nueva información toda la disponible en el servicio.

6.3.- PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PDI, PAS Y ESTUDIANTES):

6.3.1.- Formación

Salvo casos de carácter puntual la universidad ha sido un ámbito ajeno a las personas con discapacidad. Por ello, los profesores y los miembros del personal de administración y servicios, desconocen cómo actuar ante las necesidades educativas especiales que plantean estas personas. En general, no saben las características de la discapacidad que presenta un estudiante, sus dificultades y potencialidades, cómo adaptar el currículum, cuáles son sus obligaciones, qué derechos tienen los alumnos, qué ayudas puede obtener, etc.

La universidad deberá prever modos de formación para aquellos profesores que tengan alumnos con necesidades educativas especiales. Esta formación podrá ser voluntaria para el profesor pero de obligado ofrecimiento para la universidad. Los aspectos básicos para la formación del profesor serán: normativa (derechos y deberes de la institución, el profesor y el alumno), características, capacidades y potencialidades de las personas afectadas por la discapacidad que tiene su alumno, adaptaciones curriculares adecuadas, proceso de adaptación curricular, ayudas que dispone, relaciones que puede establecer para contrastar experiencias docentes. Igualmente se deberán ofertar cursos de formación para el personal de administración y servicios, en función de sus necesidades específicas.

Creemos que esta labor formativa y de asesoramiento dirigida al profesorado universitario, al personal de administración y servicios, y al conjunto de la comunidad universitaria, es fundamental para la plena integración y podría ofertar líneas de formación, asesoramiento y ayuda, tanto de forma presencial como virtual.

6.3.1.1- Objetivos del programa.

- Ofrecer información sobre cursos de formación relacionados con la discapacidad al conjunto de la comunidad universitaria.
- Actuar sinérgicamente ofreciendo nuestra colaboración al Servicio de Formación Permanente (SFP) y al Servicio de Extensión Universitaria (SEU) de la UVEG.
- Participar en acciones de formación.
- Ofrecer información y formación al PDI y PAS.
- Facilitar información general sobre características, capacidades y potencialidades de las personas con discapacidad al conjunto de la comunidad universitaria.
- Favorecer la comunicación entre instituciones públicas o privadas, asociaciones y comunidad universitaria.
- Disponer de un espacio interactivo de comunicación donde se ofrezca información general sobre discapacidad, actividades formativas, direcciones de interés y un buzón de sugerencias y/o demandas de formación.

6.3.1.2.- Actuaciones de intervención.

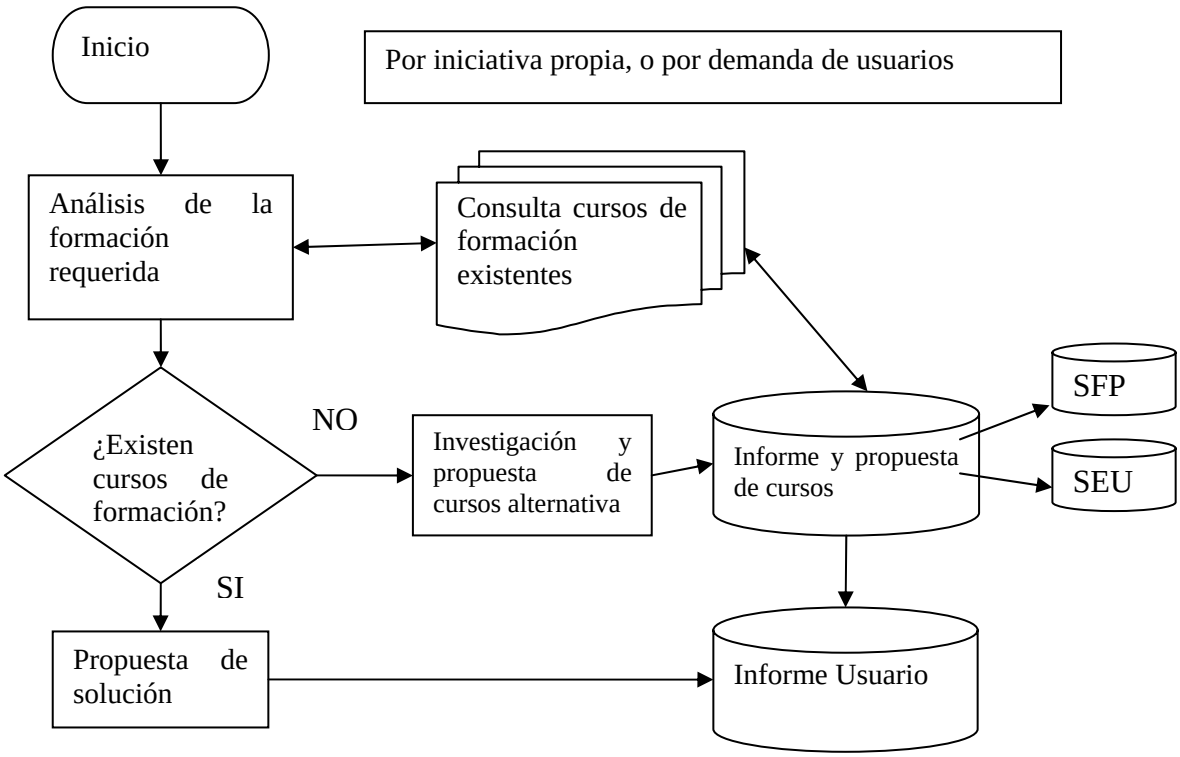
- Ofertar cursos sobre esta temática, a través de los Programas de Formación para el Profesorado Universitario y el PAS.

- Elaborar una "guía de consejos prácticos" que sirva a la comunidad docente de referencia básica para la convivencia y docencia con personas con discapacidad.
- Proporcionar a los profesores contactos con asociaciones de discapacitados y con otros profesores preocupados por o con experiencia en la adaptación curricular.
- Coordinar la elaboración de materiales para los cursos de formación tanto en soporte tradicional como virtual.
- Elaborar materiales de divulgación del programa de formación entre el PDI y PAS.
- Construir y mantener un espacio virtual de información, formación y comunicación abierto a la comunidad universitaria.

6.3.1.3.- Recursos

Un técnico de la Delegación debe responsabilizarse de la coordinación las acciones formativas.

6.3.1.4.- Organización



El diagrama presenta un proceso simple, las funciones que la Delegación debe realizar son:

- Estudiar la demanda de formación y realizar una búsqueda dentro de la oferta actual de cursos en los Servicios de Formación Permanente y Servicios de Extensión Universitaria de la UVEG y las Asociaciones de afectados.
- Asesorar sobre cursos de formación sobre discapacidad de interés para la comunidad universitaria.
- Contactar con los SFP y SEU sobre las necesidades de formación sobre discapacidad.
- Mantener actualizada una guía de formación en la página web en la cual los usuarios puedan conocer la oferta de formación relacionada con discapacidad.

6.3.2.- Sensibilización de la comunidad universitaria

La comunidad universitaria, en general, no está acostumbrada a convivir diariamente con las personas con discapacidad en el espacio propio de la universidad. Cierto es que esta convivencia es cada día más frecuente y que poco a poco nos vamos acostumbrando a la diversidad. Pero la convivencia va más allá de la mera percepción física de la persona discapacitada. Por sus características personales algunas de estas personas necesitan que se respeten ciertas normas a las que todavía no estamos habituados. La comunidad universitaria debe conocer estas normas que facilitan la convivencia y la comunicación entre personas diversas. Y la propia universidad debe dar a conocer estas normas y sensibilizar a todos para su conocimiento, aceptación y uso.

6.3.2.1.- Objetivos del programa.

- Dar a conocer a la comunidad universitaria las normas prácticas de convivencia con las personas con discapacidad.
- Sensibilizar a la comunidad universitaria para que respete las normas prácticas de convivencia con las personas con discapacidad.
- Favorecer que la comunidad universitaria tome un papel activo en el programa de integración de las personas con discapacidad.
- Incrementar la presencia de la temática “Discapacidad” en la Universidad.

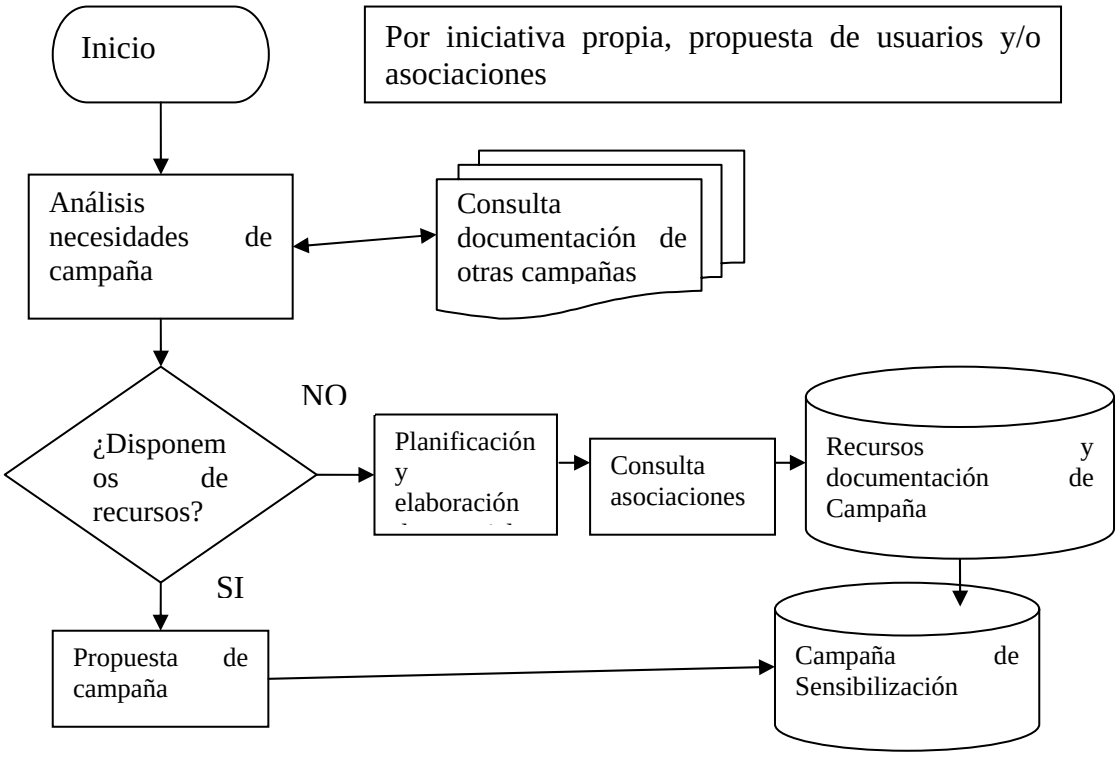
6.3.2.2.- Actuaciones de intervención.

- Elaborar un protocolo de normas de convivencia (cómo dirigirte a una persona con dificultades de audición, a un ciego, cómo utilizar y respetar los espacios, etc.), acorde con las asociaciones de discapacitados y/o contrastar modelos ya existentes en otras universidades.
- Mantener contacto con los responsables de las facultades y centros para incluir propuestas de actividades de sensibilización dentro de sus actividades culturales.
- Elaborar materiales atractivos con estas normas: separadores de libros, carpetas, carteles, etc. Distribuirlos por los Campus.
- Incluir este protocolo en los materiales impresos de orientación de la universidad: guías docentes, guía de acceso, etc.
- Desarrollar periódicamente, en colaboración con asociaciones de discapacitados, campañas de sensibilización dirigidas a la comunidad universitaria.
- Desarrollar/colaborar en acciones culturales de difusión y sensibilización sobre personas con discapacidad (jornadas, actividades culturales, conferencias, forums, etc.)

6.3.2.3.- Recursos

Un técnico de la Delegación debe responsabilizarse de la coordinación las acciones dirigidas a la sensibilización de la comunidad educativa.

6.3.2.4.- Organización



El diagrama presenta un proceso simple, las funciones que la Delegación debe realizar son:

- Estudiar las demandas de actuación recibidas de los usuarios o instituciones con el fin de planificar acciones de sensibilización.
- Intervenir y/o colaborar en acciones de información, orientación y sensibilización en el colectivo donde se han detectado situaciones problema.
- Planificar campaña de sensibilización, buscando la colaboración y participación de usuarios, asociaciones e instituciones implicadas.
- Puesta en marcha de la campaña.

6.4.- PROGRAMA DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES

6.4.1.- Apoyo Técnico

Los avances tecnológicos facilitan la integración social de las personas con discapacidad. Sin embargo, no todas las personas con discapacidad necesitan del mismo apoyo tecnológico. Además, el alto costo económico de estos recursos y la falta de ayuda o solidaridad dificulta el acceso a ellos.

La universidad debe arbitrar las medidas necesarias para que la falta de recursos no sea un obstáculo en el acceso al currículo de las personas con discapacidad. Es decir, debemos posibilitar que todos los alumnos, puedan acceder a los recursos tecnológicos necesarios para el mejor aprovechamiento y rendimiento en los estudios universitarios.

Las dificultades motoras o sensoriales de los alumnos discapacitados que acuden a la universidad exigen medidas de discriminación positiva que les faciliten la utilización de recursos tecnológicos necesarios para participar en igualdad de oportunidades en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

La universidad a lo largo de estos últimos años ha avanzado mucho a nivel tecnológico, la gestión universitaria en general, ha adoptado medios tecnológicos en todas sus áreas, tanto a nivel administrativo como a nivel educativo. Todo esto ha planteado nuevas oportunidades pero también nuevas necesidades. Estos nuevos servicios que la universidad pone a nuestra disposición pueden generar nuevas barreras para las personas discapacitadas.

Al igual que en las barreras físicas este es un problema que sólo los percibe quién los sufre. Es pues imprescindible que la universidad tenga también en cuenta a este colectivo a la hora de implementar nuevos servicios para la comunidad.

6.4.1.1.- Objetivos del programa.

- Detectar las necesidades que el colectivo pueda tener.
- Investigar las diferentes líneas para la implementación de las ayudas técnicas
- Información y asesoramiento sobre el uso y la adecuación de ayudas técnicas que faciliten y posibiliten, el acceso normalizado al currículum académico universitario.
- Facilitar a los estudiantes con discapacidad los recursos tecnológicos que les permitan su acceso al currículo en condiciones de igualdad.

6.4.1.2.- Actuaciones de intervención.

- Crear y mantener un **Centro de Recursos** para los estudiantes con discapacidad en la universidad.
- Coordinar la búsqueda de recursos tecnológicos con entidades o instituciones que las facilitan.
- Gestionar el Centro de Recursos para estudiantes con Necesidades Especiales.
- Mantener actualizado el equipamiento del Centro de Recursos.
- Buscar líneas de financiación externa para el equipamiento del Centro de Recursos.
- Asistir a eventos donde se traten las nuevas aplicaciones que salgan al mercado.
- Activar líneas de formación para el personal de los centros.
- Evaluación de nuevos productos que salgan al mercado.
- Gestión de compras.

Con el objeto de proceder a la equiparación de oportunidades de los estudiantes con discapacidad mediante la tecnología de ayuda, se ofrecen los siguientes **servicios**:

Servicio de préstamo de ayudas técnicas: Informamos a todos los estudiantes con discapacidad de la existencia la convocatoria pública para el préstamo de ayudas técnicas así como de los documentos necesarios que deben adjuntar para su solicitud. En octubre se procede a la valoración, adjudicación y formación (en caso necesario), para su utilización. Periódicamente, se pregunta a los estudiantes cómo les funciona la ayuda técnica, si la utilizan frecuentemente, si tienen algún problema…, con el fin de establecer un seguimiento de la misma. Al finalizar el curso se lleva a cabo la devolución, revisión, reparación, evaluación y adquisición de nuevas ayudas técnicas para el curso siguiente.

Servicio de trascripción de exámenes y apuntes a Braille: La trascripción de exámenes a Braille ha tenido bastante aceptación por parte de los profesores de la UVEG por ello existen grandes solicitudes en los periodos de exámenes.

Servicio de préstamo de recursos tiflotécnicos para los exámenes: Con el objeto de garantizar que el estudiante invidente no dispone de información relevante en los exámenes, con mayor frecuencia, los profesores universitarios solicitan la utilización de recursos tiflotécnicos que disponemos en nuestro servicio, como son el Braille Speak, el PC Hablado y la Unidad de Disco.

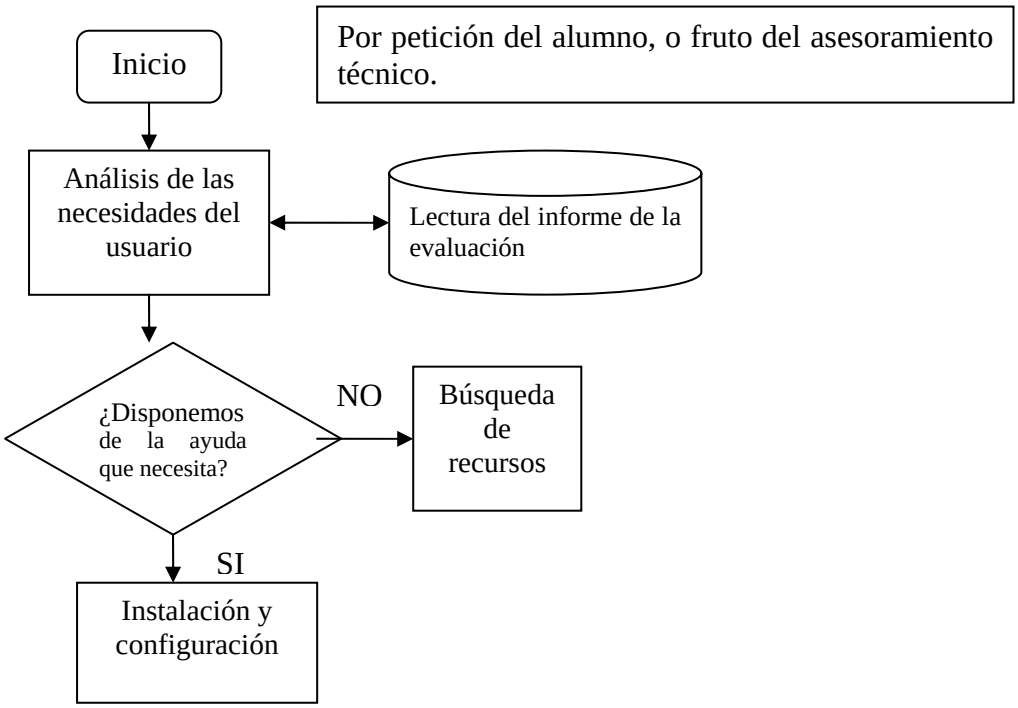
Servicio de préstamo de ordenador portátil para la realización de los exámenes: Los estudiantes con discapacidad motriz, que tienen afectados los miembros superiores, solicitan en muchas ocasiones el préstamo de un ordenador portátil para la realización de los exámenes.

Los recursos tecnológicos a los que aludimos están centralizados y son prestados durante el curso académico a los diferentes estudiantes en función de las necesidades concretas evaluadas por el equipo técnico, su currículo académico y su nivel de ingresos.

6.4.1.3.- Recursos.

Un técnico de la Delegación debe responsabilizarse de la coordinación de los apoyos técnicos disponibles.

6.4.1.4.- Organización.



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar en apoyo técnico:

- Recibir y analizar las demandas de apoyo técnico recibidas de los usuarios o derivadas del programa de Asesoramiento.
- Distribuir y coordinar los recursos disponibles entre las solicitudes recibidas.
- Cuando no se dispone de la ayuda técnica necesaria, realizar una búsqueda de los recursos técnicos de apoyo disponibles dentro del mercado.

6.4.2.- Apoyo Personal.

Una de las necesidades detectadas por el equipo técnico evaluador es el acompañamiento personal del estudiante. En función de su discapacidad pueden necesitar ayuda a la hora de realizar desplazamientos, toma de apuntes o satisfacer necesidades físicas básicas como comer, visitas al baño, etc. Las acciones de este programa se pueden dividir en dos, por una parte, el acompañamiento profesional y el acompañamiento voluntario.

6.4.2.1.- Acompañamiento Profesional.

Existen muchas funciones en el acompañamiento que requieren una formación y una responsabilidad que no pueden ser delegadas en voluntarios. Para ello la UVEG debe disponer de dos figuras de profesionales: el técnico de acompañamiento y el intérprete de Lengua de Signos Española (en adelante LSE).

Para la realización de tareas como cambios posturales, la alimentación en algunos casos, el mantenimiento de equipos vitales como los respiradores, el aseo y la higiene personal, etc. se requiere la figura de 'Técnico de acompañamiento" con formación para estas tareas puesto que los usuarios que requieren este tipo de apoyos presentan NEE importantes.

Así mismo, para los estudiantes con sordera que se comunican a través de la LSE, es necesaria la figura de un intérprete de LSE, con el objeto de que la personas sorda pueda participar de forma activa en las intervenciones de clase, en las jornadas, conferencias, así como pueda realizar cualquier consulta al profesorado o al personal de administración y servicios con el acompañamiento del intérprete.

6.4.2.1.1.- Objetivos del programa.

- Proporcionar apoyo de personal cualificado para dar respuesta a las necesidades básicas de los estudiantes con discapacidad

6.4.2.1.2.- Actuaciones de intervención.

- Proporcionar acompañamiento al estudiante con discapacidad en las clases.
- Proporcionar acompañamiento al estudiante con discapacidad en las entrevistas con los profesores universitarios, realización de exámenes, realización de trabajos...
- Proporcionar apoyo al estudiante con discapacidad en el aseo personal (comidas, lavabo, etc.).

6.4.2.1.3.- Recursos.

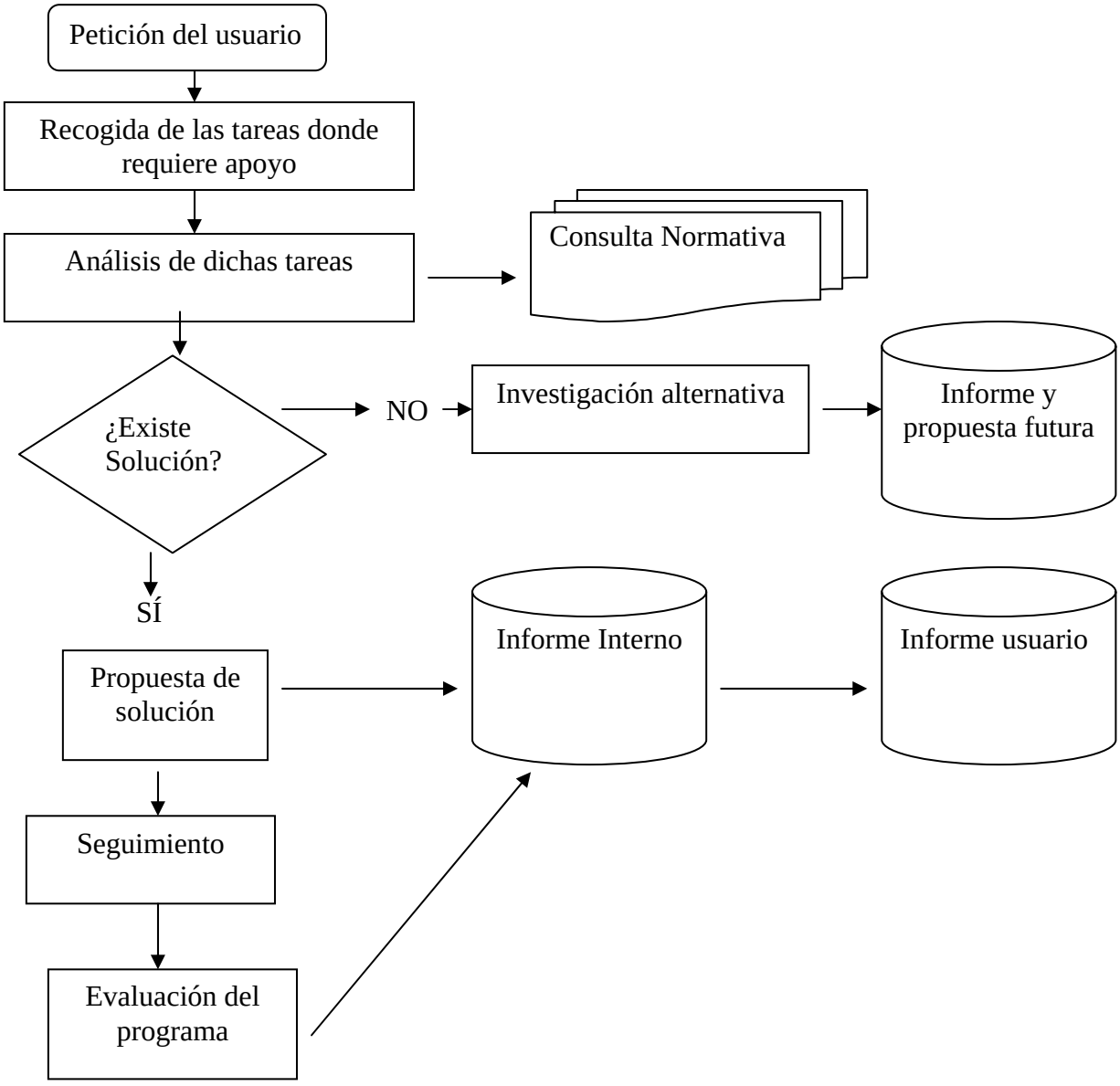
Un técnico de la Delegación debe responsabilizarse de la coordinación las acciones de acompañamiento.

6.4.2.1.4.- Organización.

A principios de curso se procede a la valoración de la discapacidad del estudiante, así como de sus necesidades y se procede a la presentación del técnico de acompañamiento o intérprete de Lengua de Signos que apoyará al estudiante a lo largo de toda su

trayectoria académica. En dicha reunión se detallarán las acciones específicas a desarrollar por parte del profesional.

Posteriormente se procederá a llevar a cabo un seguimiento de dichas acciones, las cuales se reflejarán en el informe final donde se evaluarán los resultados obtenidos con el fin de recoger propuestas de mejora para el curso académico siguiente.



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar en acompañamiento profesional:

- Recibir y analizar las demandas de acompañamiento recibidas de los usuarios o derivadas del programa de Asesoramiento.
- Distribuir y coordinar los recursos disponibles entre las solicitudes recibidas.
- Seguimiento, evaluación y emisión de informe.

6.4.2.2.- Acompañamiento voluntario.

A lo largo de estos últimos años, en colaboración con el programa de formación del voluntariado social de la UVEG, se ha constituido una bolsa de voluntarios/as universitarios/as, donde se inscriben todos aquellos estudiantes universitarios que se encuentran sensibilizados con el tema de la discapacidad y desean apoyar a sus compañeros con discapacidad.

Creemos que los compañeros de estos estudiantes pueden apoyarles a superar las dificultades que encuentran en su trayectoria universitaria a través de acciones de voluntariado. Este programa pretende cubrir necesidades no extremas que puedan ser resueltas por compañeros de grupo.

A estos voluntarios se les proporciona una formación tanto de forma individualizada como grupal, en cada una de aquellas tareas en las que se inscribe como voluntario dado que deben disponer de unos conocimientos mínimos para garantizar una calidad en los servicios que prestan a sus compañeros con discapacidad.

Una vez formados, las principales acciones que llevan a cabo los/las voluntarios/as de nuestro servicio son las siguientes:

- Apoyo académico a los estudiantes con discapacidad a través de:
  - Grabación de apuntes a audio.
  - Adaptación de gráficas a relieve.
  - Apoyo al estudio.
  - Toma de apuntes.
  - Recogida de libretas autocopiativas.
  - Recogida del ordenador portátil.
  - Apoyo en los exámenes.
  - Apoyo en la utilización del aula de informática.

- Apoyo personal a través de:
  - Acompañamiento.
  - Apoyo en las comidas.
  - Apoyo en la vestimenta.
  - Apoyo en el lavabo.

- Tareas de sensibilización:
  - Participación en jornadas.
  - Distribución de carteles y dípticos.

6.4.2.2.1.- Objetivos del programa.

- Canalizar el voluntariado social universitario con la finalidad de cubrir las necesidades de apoyo a los estudiantes con discapacidad.
- Acompañar a los estudiantes con discapacidad en aquellas situaciones físicas en las que requiera ayuda: desplazamientos, visitas al baño, comidas, etc.
- Crear pequeñas comunidades de voluntarios, en aquellos centros en los que existan estudiantes con discapacidad.
- Evaluar el programa de voluntariado con el fin de elaborar propuestas de mejora.

6.4.2.2.2.-Actuaciones de intervención.

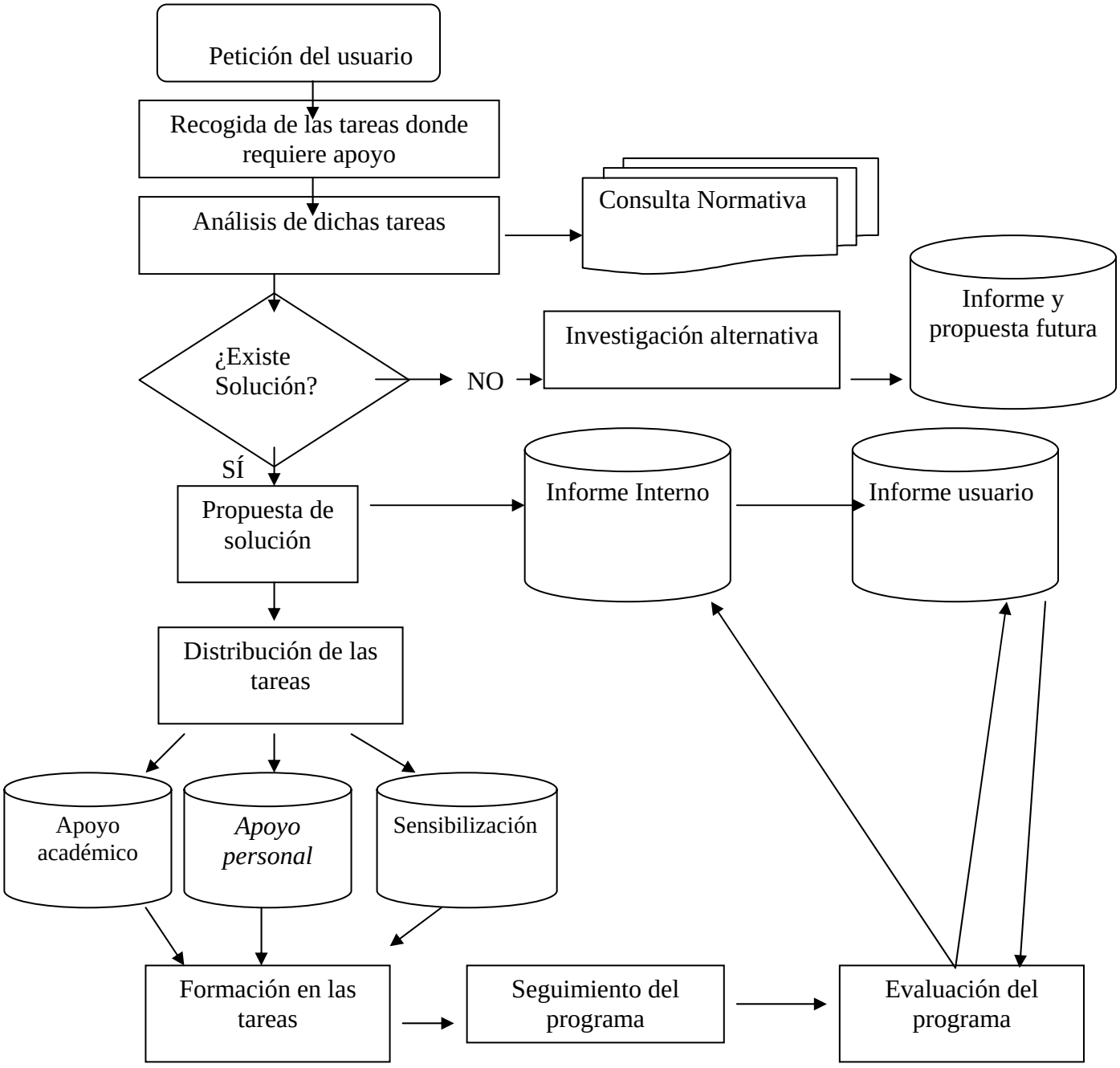
- Entrar en las clases de los estudiantes con NEE para solicitar voluntarios.

- Elaboración de entrevistas personales con cada uno/a de los voluntarios/as informándoles de las actuaciones a desempeñar.
- Crear pequeñas comunidades de voluntarios en los entornos de los estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Distribución de las tareas de los voluntarios/as de clase y nombramiento de responsables de cada una de las tareas.
    - Apoyo académico a los estudiantes con NEE.
    - Apoyo personal a los estudiantes con NEE.
    - Tareas de sensibilización.
- Actualización y seguimiento de la base de datos de los voluntarios/as.
- Proporcionar un seguro a los/as voluntarios/as.
- Formación del voluntariado.
- Buscar recursos económicos que cubran los gastos de los voluntarios.
- Coordinación en la distribución de tareas más representativas del voluntariado (acompañamiento en los desplazamientos de los estudiantes con discapacidad, apoyo al estudio; grabación de apuntes a audio y tareas de sensibilización).
- Llevar a cabo un seguimiento y mantener reuniones periódicas con los/las voluntarios/as.
- Certificar las acciones de voluntariado.

6.4.2.2.3.- Recursos.

Un técnico de la Delegación debe responsabilizarse de la coordinación las acciones del voluntariado.

6.4.2.2.4.- Organización.



El diagrama presenta las funciones que la Delegación debe realizar en acompañamiento profesional:

- Recibir y analizar las demandas de apoyo de voluntarios recibidas de los usuarios o derivadas del programa de Asesoramiento.
- Distribuir y coordinar los recursos disponibles entre las solicitudes de apoyo recibidas, ofrecer a los voluntarios la formación necesaria para realizar aquellas tareas que se les encomienden.
- Seguimiento, evaluación y emisión de informe.

7.- NECESIDADES GLOBALES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DIRECTOR PARA LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UVEG

Del análisis de las necesidades y de los recursos, se desprende que existe una deficiencia considerable en el capítulo de personal. El personal sólo puede cubrir parte de las tareas analizadas por lo que se hace indispensable se amplíe la plantilla con la finalidad de poder cubrir la globalidad del servicio. En particular, se hacen necesarias las siguientes figuras:

a) Reforzar el programa de Asesoramiento Psicoeducativo con un nuevo técnico que se encargue de las tareas emergentes de nuevos grupos de atención, como es el caso de las personas con trastornos mentales.

b) Se hace necesaria la contratación de una persona con perfil de 'cuidador- auxiliar de clínica' para las tareas de acompañamiento para-médico como por ejemplo, el acompañamiento al baño, cambios de posiciones, alimentación, etc.

c) Se hace necesaria la contratación a tiempo completo de un técnico, operador de aula informática para el mantenimiento del aula informática y para desarrollar el apoyo técnico como puede ser la instalación de programas especiales o el uso de determinadas ayudas técnicas en laboratorios y aulas ordinarias.

d) Se hace necesario la contratación de más personal administrativo con formación para poder atender al público e informar sobre los servicios prestados desde la universidad.

e) Se hace necesaria la contratación de personal para el desarrollo del plan de accesibilidad Universal.

Por otra parte, el incremento de las actividades diarias hace necesaria la revisión al alza del capítulo presupuestario para el funcionamiento de la Delegación, dado que muchas de las actividades de formación o el programa de intérpretes de lengua de signos, se desarrollan con cargo a este capítulo.

En cuanto a la temporalización de este plan, consideramos que el inicio del año 2005 como fecha para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad con la finalidad de presentarnos a la certificación de la misma durante el mes de Julio del mismo año. En este sentido, las necesidades de personal deberían cubrirse a lo largo del primer semestre del año para de esa forma poder llegar a la auditoria con todo el personal contratado.

8.- BIBLIOGRAFIA

ALCANTUD, F. (1994a) "*Analysis of the needs for the integration of disabled people in college*". *FEDORA Newsletter*, January.

ALCANTUD, F. (1994b) "*Estudiantes con discapacidades integrados en los estudios superiores: Notas para su orientación*". En Rivas, F. (Ed) Manual de Asesoramiento y Orientación Vocacional. Madrid, Editorial Limite.

ALCANTUD, F. (1995a) "*Estudiantes con discapacidades integrados en los estudios universitarios: notas para su orientación"*. En RIVAS (Ed.): *Manual de asesoramiento y orientación vocacional.* Ed. Síntesis. Madrid.

ALCANTUD, F. (1995b) Condiciones de vida y necesidades de los estudiantes autodeclarados como minusválidos en la Universitat de València (Estudi General) durante el curso 1994/95. *Informe de investigación.* Vicerrectorado de Estudiantes.

ALCANTUD, F. (Ed.) (1997) Universidad y diversidad. Servei de Publicacions de la Universitat de València Estudi General. Valencia.

ALCANTUD, F. & ASENSI, C. (1997) "*Evaluación de las ayudas ofrecidas a los estudiantes con hipoacusia o sordera en la Universidad de Valencia"*. En ALCANTUD, F. (Ed) Universidad y Diversidad. Servei de Publicacions de la Universitat de Valencia Estudi General.

ALCANTUD, F.; AVILA, V. & ASENSI, C. (2000) La Integración de Estudiantes con Discapacidad en los Estudios Superiores. Servei de Publicacions de la UNIVERSITAT de Valencia Estudi General.

AMMERMAN, R.T.; VAN HASSELT, V.B., Y HERSEN, M. (1986) "*Psychological adjustment in visually handicapped children and youth*". Clinical Psychology Review, 6, 67-85

ÁVILA, V. (1998): Análisis de la problemática de los alumnos con deficiencias visuales en los estudios universitarios: El caso de la Universitat de València (Estudi General). Tesis Doctoral. Universitat de València.

FICHTEN, C.S.; ASUNCION, J.V.; BARILE, M.; FOSSEY, M.E.; ROBILLARD, C. & WOLFORTH, J. (2001) "*Computer Technologies for postsecondary students with disabilities II: Resources and recommendations for postsecondary service providers*". Journal of Postsecondary Education and Disability, Vol. 15, No 1, pag. 59-83.

GOTTFREDSON (1986): "*Special groups and the beneficial use of vocational interest inventories"*. En WALSH y OSIPOW (Ed) Advances in vocational Psychology.

HURST, A. (1994) "*Higher education and disabled students in the United Kingdom*". FEDORA Newsletter, January pag 11

HURST, A. (1993) Steps Towards Graduation: Access to higher education for people with disabilities. Avebury, Ashgate Publishing Limited

KLAUS, J. (1994) "*Handicapped students at German Universities*". FEDORA Newsletter, January pag 7.

LANGE, J. (1994)" *Disabled Students and Higher Education in Denmark*". FEDORA Newsletter, January pag 6.

McBROOM, L.; SIKKA, A.; JONES, L. (1994): "*The transition to college for students with visual impairments: technical report"*. Mississippi State University, Abril, 1994.

McBROOM, L. W.; SHINDELL, S.; y ELSTON, R. R. (1997): "*Vocational and Psychological Assessments*". En MORE, J.E; GRAVES, W. H.; y PATTERSON, J.B. (Eds.). Fundations of rehabilitation counselling with persons who are blind or visually impaired. AFB Press, pp. 128-149.

O'SULLIVAN, C. (1994) "*Access programme for students with disabilities University College Dublin"*. FEDORA NewsLetter, January pag 12.

POUTIER, C. (1994) "*L'Integration des Etudiants handicaps dans l'enseignament superieur français"* . FEDORA Newsletter January, pag 9-10.

RIVAS, F. (1997) "*Principio de igualdad de oportunidades y orientación universitaria en estudiantes con discapacidad*". En ALCANTUD, F. (Ed) Universidad y Diversidad. Servei de Publicacions de la Univesitat de Valencia estudi General

SIDIROPOULOI-DIMAKAKOU, D. (1994) "*Disabled students at the University of Athens –Greece"*. FEDORA Newsletter, January pag 10.

TEMMINK, W. (1994) Studying in the Netherlands with a physical handicap. FEDORA Newsletter January, pag 12.

VAN ACKER, M. (1993) "*University-life for disabled students: Studying at the K.U. Leuven (Belgium*)". Participation of Horizon Skill Congress, London. (pre-printer cedido por la autora).

VAN ACKER, M. (1996): "*Disabled students in higher education: support in European countries*". En VAN ESBROECK et al. (Eds.) Successfu adjustment to University and progression beyond in a European context. Proceedings summer school. FEDORA.

VAN ACKER, M. (1994) "*Disabled Student: Equal opportunities*". FEDORA Newsletter, January pag 3-5.

VAN ESBROECK et al. (Eds.) (1996). Successfu adjustment to University and progression beyond in a european context. *Proceedings summer school.* FEDORA.

GUÍA BORRADOR para Explorar la Satisfacción en Servicios
Importancia / Satisfacción MAP™ Delegación

El ISMAP™ se diseña para evaluar la satisfacción dentro de las organizaciones, Por parte del personal que utiliza sus servicios.
Con este cuestionario se realiza una entrevista a los usuarios de una organización, sobre la importancia de los servicios y apoyos recibidos, y del nivel de satisfacción percibido por el usuario del mismo.
El ISMAP™ identifica aspectos importantes de calidad definidos por los propios usuarios receptores del servicio y apoyo, aprendiendo de ellos lo que esperan de un servicio y/o apoyo, y lo que quieren en el mismo.

Cómo evaluar nuestro servicio:
Utilizando una encuesta organizada en dos apartados:

- Parte 1 intenta conocer lo que es importante para el usuario. Se define la **importancia** por significado personal del trato recibido valorando su grado.
- Parte 2 intenta conocer la **satisfacción** personal obtenida por el servicio. Se define la satisfacción como cumplir las necesidades, las expectativas, los deseos. La satisfacción personal implica un conjunto de requisitos diferentes para cada individuo.

La encuesta puede hacerse en una o dos sesiones que dependen de la tolerancia de la persona a contestar las preguntas. Empiece la entrevista hablando directamente con la persona. En el caso de no poder comunicarse directamente con el usuario deberá hablar con el personal, voluntarios, o familia que conocen bien a esta persona.

Cuestiones sobre Importancia:
Se hacen preguntas sobre la importancia en primer lugar. Hay tres posibles respuestas a estas preguntas sobre Importancia:

1. **Sí**, el ítem o la acción descrita en el enunciado es importante a mí.
2. **No**, el ítem o la acción descrita en el enunciado no es importante a mí.
3. **NS/NC**; No sé si el ítem o la acción descrita en el enunciado es importante a mí (o la persona). Esta contestación puede indicar que el usuario tiene poca experiencia sobre el contenido del ítem; o no tiene suficiente información para responder la pregunta.

Cuestiones sobre Satisfacción:
Se hacen preguntas sobre la satisfacción después de las preguntas de importancia. Hay cuatro posibles respuestas a las preguntas de satisfacción:

1. **Muy satisfecho**, la situación no podría ser mejor.
2. **Si/Satisfecho**, (Adecuada, De acuerdo) es aceptable la situación actual.
3. **No/Insatisfecho**, inaceptable, la situación podría ser mucho mejor.
4. **NS/NC**; No sé mi nivel de satisfacción, (No sabe/ No contesta) cuando no se sabe el nivel de satisfacción del individuo. Esta contestación puede indicar que el individuo no tiene experiencia suficiente o no tiene información para responder la pregunta.

Desarrollo de la entrevista
Muchas personas podrán responder directamente al cuestionario por escrito. Algunas personas necesitarán ayuda para entender bien el significado de las preguntas. El entrevistador puede explicar los enunciados con ejemplos, una vez comprendido el

significado por el entrevistado, podrá responder la pregunta. Además de ejemplos, puede sustituir las palabras del enunciado por sinónimos, o palabras más sencillas o conocidas para la persona entrevistada y/o la situación planteada.

El número de ítems y la cantidad de información contenida en ellos, vienen determinadas por la persona a entrevistar, y la información que pretendemos obtener con el cuestionario. La entrevista se centrará en los intereses y prioridades del usuario, para ello es conveniente prestar atención a sus características personales conocidas, modo de vestir, forma de expresión, aficiones, gustos y otras posibles señales. Algunos usuarios quieren empezar la entrevista hablando sobre sus amigos; otras personas quieren describir sus logros o metas.

El objetivo de la entrevista inicial es aprender tanto como sea posible sobre la persona. Es fundamental establecer un diálogo con el usuario, en el cual se obtenga información sobre aquellas cuestiones que para él tienen importancia en su vida diaria, respetando y protegiendo la integridad de esta información personal.

Orientaciones generales para el desarrollo de la Entrevista

Antes de la reunión:

- Avise a la persona, explique el propósito de la reunión, y consiga el permiso para proceder.
- Averigüe si es necesario adecuar el entorno físico (sentando, ayuda de comunicación, los apoyos personales, etc.).
- Ofrezca opciones a la persona sobre el tiempo y lugar. Un lugar familiar a la persona a menudo contiene señales y símbolos que contribuyen a un mejor intercambio de información.
- Verifique el nivel de confort de la persona en la situación, (ajustar el asiento, abrir o cerrar puertas, presencia de otras personas.
- No se permita asunciones, percepciones, u opiniones sobre la persona por adelantado.

Durante la conversación:

- Explique a la persona la razón, motivo o razón del encuentro.
- Proporciónele una copia del cuestionario que usted está utilizando.
- Informe a la persona sobre su derecho a contestar o no las preguntas y a dar por terminada la entrevista.
- Observe y escuche todo.
- Tome nota exacta de lo que se dice.

En el seguimiento de la entrevista, reformule o cuestione las respuestas dudosas o incoherentes con las respuestas anteriores:

- No dude en decir “no te entiendo.”
- Algunas preguntas se deberán realizar varias veces o de forma diferente con el fin de verificar su comprensión y/o significado.
- No tema explicar el significado de las preguntas.
- Cuando la persona entre en contradicción o plantee inconsistencias, repita las preguntas con el fin de clarificar su significado.

Cuando usted tenga dificultad en la comunicación:

- Inicie la entrevista con actitud facilitadota del diálogo y la comunicación.
- Déle un tiempo suficiente a su interlocutor, mientras observa cómo la persona actúa (o no) con usted y otras personas.
- Encuentre quién se comunica o conoce mejor a la persona.
- Realice un listado del entorno comunicativo familiar, reuniendo información sobre la forma o estilo de comunicación utilizado en cada caso.
- Hable con el mayor número posible de personas del entorno familiar próximo del usuario.

Es importante para ti que tu……?	Nombre:_____ Fecha:_____		
Alojamiento / Acomodación / Lugar de residencia	Si	No	NS/NC
1. Te ofrezca distintas opciones para elegir entre ellas?			
2. Disponga de Personal Auxiliar Profesional (cuidadores)?			
3. Disponga de transportes para ir donde quieras?			
Acceso / Movilidad	Si	No	NS/NC
3. A los *Edificios de la universidad* permita tu libre desplazamiento?			
4. A las *Aulas* convencionales y/o informáticas sea posible, disponiendo en ellas de un lugar de estudio adaptado a tus necesidades?			
5. A los *Laboratorios de Prácticas* sea posible y dispongas de un puesto de estudio adaptado y/o reservado?			
6. A las *Bibliotecas* sea posible, disponiendo de un lugar de estudio?			
7. A los *Departamentos y Despachos* de profesores sea posible?			
8. A la *Cafetería* sea posible, al igual que tus compañeros?			
9. A *Secretaría / Administración* sea posible?			
10. A los *Servicios* de tu facultad sea posible y sencilla?			
13. A una plaza reservada dentro de tus clases?			
13. A una plaza reservada de aparcamiento en tu Campus?			
Asesoramiento / Información Académica	Si	No	NS/NC
1. Te apoye/oriente al planificar tus actividades de estudio?			
2. Te informe sobre tus derechos y deberes como universitario?			
3. Te oriente sobre los servicios disponibles en la UVEG?			
2. Te informe sobre rutas e itinerarios accesibles?			
4. Medie en tu comunicación con el profesorado?			
5. Te ofrezca información sobre las ayudas técnicas disponibles?			
6. Facilite tu contacto con voluntarios?			
6. Facilite tu contacto con personal profesional auxiliar?			
Manutención /Alimentación / Hostelería /Restauración	Si	No	NS/NC
1. Contar con una cafetería accesible en tu entorno universitario?			
2. Disponer de espacios privados dentro de la cafetería?			
3. Disponga de personal de apoyo para la alimentación?			
2. Disponga de máquinas dispensadoras accesibles?			
Relaciones	Si	No	NS/NC
1. Comunicarme con mis profesores tan a menudo como quiera o necesite?			
2. Contar con mis compañeros de clase como voluntarios de apoyo al estudio?			
2. Contar con mis compañeros de clase como voluntarios de acompañamiento?			
2. Comunicarme con mis compañeros tan a menudo como quiera o necesite?			
3. Ser respetado/a?			
Seguridad	Si	No	NS/NC
1. Estar y sentirme seguro?			
2. Saber que hacer en casos de emergencia?			
3. Saber que no abusan de mi?			
2. Sentirme acompañado?			
Dispongas de Ayudas Técnicas	Si	No	NS/NC
7. Que habitualmente utilizas?			
8. Que en este momento no se encuentra a tu alcance? Especificar la Ayuda técnica:			

Es satisfactorio para ti que tu……?	Nombre:_____ Fecha:_____			
Alojamiento / Acomodación / Lugar de residencia	Mucho	Si	No	NS/NC
1. Te ofrezca distintas opciones para elegir entre ellas?				
2. Disponga de Personal Auxiliar Profesional (cuidadores)?				
3. Disponga de transportes para ir donde quieras?				
Acceso / Movilidad		Si	No	NS/NC
3. A los *Edificios de la universidad* permita tu libre desplazamiento?				
4. A las *Aulas* convencionales y/o informáticas sea posible, disponiendo en ellas de un lugar de estudio adaptado a tus necesidades?				
5. A los *Laboratorios de Prácticas* sea posible y dispongas de un puesto de estudio adaptado y/o reservado?				
6. A las *Bibliotecas* sea posible, disponiendo de un lugar de estudio?				
7. A los *Departamentos y Despachos* de profesores sea posible?				
8. A la *Cafetería* sea posible, al igual que tus compañeros?				
9. A *Secretaría / Administración* sea posible?				
10. A los *Servicios* de tu facultad sea posible y sencilla?				
13. A una plaza reservada dentro de tus clases?				
13. A una plaza reservada de aparcamiento en tu Campus?				
Asesoramiento / Información Académica		Si	No	NS/NC
1. Te apoye/oriente al planificar tus actividades de estudio?				
2. Te informe sobre tus derechos y deberes como universitario?				
3. Te oriente sobre los servicios disponibles en la UVEG?				
2. Te informe sobre rutas e itinerarios accesibles?				
4. Medie en tu comunicación con el profesorado?				
5. Te ofrezca información sobre las ayudas técnicas disponibles?				
6. Facilite tu contacto con voluntarios?				
6. Facilite tu contacto con personal profesional auxiliar?				
Manutención /Alimentación / Hostelería /Restauración		Si	No	NS/NC
1. Contar con una cafetería accesible en tu entorno universitario?				
2. Disponer de espacios privados dentro de la cafetería?				
3. Disponga de personal de apoyo para la alimentación?				
2. Disponga de máquinas dispensadoras accesibles?				
Relaciones		Si	No	NS/NC
1. Comunicarme con mis profesores tan a menudo como quiera o necesite?				
2. Contar con mis compañeros de clase como voluntarios de apoyo al estudio?				
2. Contar con mis compañeros de clase como voluntarios de acompañamiento?				
2. Comunicarme con mis compañeros tan a menudo como quiera o necesite?				
3. Ser respetado/a?				
Seguridad		Si	No	NS/NC
1. Estar y sentirme seguro?				
2. Saber que hacer en casos de emergencia?				
3. Saber que no abusan de mi?				
2. Sentirme acompañado?				
Dispongas de Ayudas Técnicas		Si	No	NS/NC
7. Que habitualmente utilizas?				
8. Que en este momento no se encuentra a tu alcance? Especificar la Ayuda técnica:				

Resultados

Después de completar Parte 1 y Parte 2, el coordinador de servicio puede completar la Tabla 1, de Importancia/ Satisfacción. El resultado de las respuestas a cada uno de los 31 ítems se obtendrá en las siete situaciones de la tabla. Obteniendo combinaciones de las respuestas obtenidas en ambos apartados (Parte 1 y Parte 2), obteniéndose resultados similares al ejemplo de la tabla siguiente:

Importancia	MAS	**Satisfacción**	IGUAL	**Situaciones**
Importante		Muy Satisfecho		**A Alojamiento** Trabajo
No Importante		Muy Satisfecho		**B Acceso.** Alojamiento
Importante		Satisfecho(si)		**C Asesoramiento** Sociedad
No Importante		Satisfecho(si)		**D Manutención** Relaciones
Importante		Insatisfecho(no)		**E Relaciones** Salud
No Importante		Insatisfecho(no)		**F Seguridad** Seguridad
No sabe/No contesta o no cuenta con suficiente información en ambas columnas				**G Ayudas Técnicas** Organización

Tabla Ejemplo de resultados

El evaluador debe prestar mayor atención a combinaciones similares a las situaciones A, E y G (de la tabla ejemplo).

La situación A reúne situaciones identificadas como importantes que son valoradas como fuente de gran satisfacción. Los coordinadores del servicio se deben cuestionar porqué son importantes para la persona y también la razón de su satisfacción con el servicio.

La situación E contiene situaciones identificadas como importantes que son valoradas por la persona como fuentes de gran descontento. En este caso los coordinadores deberán buscar la razón fundamental de este descontento personal.

La situación C merece mayor atención por parte de los coordinadores que las situaciones B, D y F.

La situación G contiene ítems de situación sobre los que la persona no dispone de suficiente información para valorar si son importantes y satisfactorias, por lo cual deben cuestionarse si los usuarios necesitan más experiencia y conocimiento sobre las mismas para llegar a valorarlas.

Importante	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
	A Preguntar porqué es tan importante para la persona	C	E Preguntar porqué es tan insatisfactorio para la persona
No Importante	B	D	F
	G No Sabe/ No Contesta		Preguntarle porqué

Tabla de información cruzada

Notas Para Coordinación:

¿Qué he aprendido con la entrevista?

_____
_____
_____

¿Qué desconocía y necesitaba más información sobre ello?

_____
_____
_____

Sugerencias de seguimiento tras la entrevista

_____
_____
_____