



**Carta
de Servicios**

SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad

Vigencia: 2019/2021

Edición N°3

Fecha de aprobación oficial 27/05/2019



Introducción

La Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, guiada por el proyecto "Euskampus, Campus de Excelencia Internacional", tiene como misión alcanzar los máximos niveles de calidad para una comunidad universitaria integrada. Como un paso adelante en esa dirección, el Servicio de Atención a Personas con Discapacidades adscrito al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad presenta esta "Carta de Servicios" a la comunidad universitaria y a la sociedad en general como compromiso de mejora. Compromiso en el cual, además de su faceta informativa en la que se especifican todos los servicios que tienen a su disposición las personas interesadas, se establecen unos indicadores que facilitan la valoración de su cumplimiento con el fin de medir el grado de efectividad de nuestro trabajo.

Propósito

El Servicio de Atención a Personas con Discapacidades tiene como misión garantizar el principio de igualdad de oportunidades del alumnado con discapacidad y en general con necesidades educativas especiales, facilitando el acceso a los estudios, al disfrute de los servicios y a su plena participación en la Universidad.

La respuesta a las necesidades del alumnado con discapacidad se realiza a través de 4 ejes estratégicos:

- Información, Asesoramiento y Orientación
- Equiparación de Oportunidades
- Formación y Sensibilización
- Accesibilidad Universal

Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
Evaluar las necesidades y gestionar los recursos que el alumnado preuniversitario precisará en las pruebas de acceso a la Universidad Garantizar la respuesta a las necesidades especiales en las pruebas de acceso a la universidad	Alumnado preuniversitario con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales
Informar sobre el Servicio y el procedimiento de solicitud de adaptaciones Acogida del alumnado con discapacidades de nuevo ingreso	Alumnado de nuevo ingreso de la UPV/EHU con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales
Evaluar las necesidades y gestionar los recursos que el alumnado universitario precisará durante los estudios universitarios Garantizar la respuesta a las necesidades especiales durante los estudios universitarios	Alumnado de la UPV/EHU con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales
Informar sobre fuentes de apoyo para la búsqueda de empleo y mediar en las ofertas laborales dirigidas al alumnado egresado con discapacidades de la UPV/EHU Contribuir a la integración laboral del alumnado egresado con discapacidades	Alumnado egresado con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales
Proporcionar al alumnado con discapacidades recursos humanos y técnicos que permitan su acceso al currículum Facilitar el acceso y la participación en las actividades académicas proporcionando los recursos humanos y técnicos necesarios	Alumnado de la UPV/EHU con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales
Divulgación del servicio Mejorar la divulgación del servicio entre las personas usuarias tanto de la etapa preuniversitaria como de la etapa universitaria	Berritzegunes Centros de Educación Secundaria post obligatoria Alumnado preuniversitario con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales Alumnado de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
Organizar cursos para la comunidad universitaria Impulsar acciones formativas para toda la comunidad universitaria que favorezcan las buenas prácticas en relación al alumnado con discapacidades	Alumnado de la UPV/EHU Personal de Administración y Servicios Personal Docente e Investigador
Promover acciones de mejora de la accesibilidad arquitectónica y de comunicación Eliminar las barreras de accesibilidad en el entorno universitario	Alumnado de la UPV/EHU con discapacidades y, en general, con necesidades educativas especiales

Derechos

- a.- A la igualdad de oportunidades, proscribiendo cualquier forma de discriminación y estableciendo medidas de acción positiva tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.
- b.- A recibir información, orientación y asesoramiento técnico sobre las medidas, recursos, servicios y procedimientos de atención a las personas con discapacidad, y en general, con necesidades educativas especiales en el contexto universitario, de forma profesional y personalizada.
- c.- A la exención de tasas y precios públicos en los estudios conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, según la normativa vigente sobre esta materia. Es necesario acreditar un grado de discapacidad igual o superior al 33%.
- d.- A una reserva de un 5% de las plazas disponibles en todas sus titulaciones oficiales de grado y postgrado, para las personas con un grado de discapacidad de 33% o superior según la normativa vigente sobre la materia.
- e.- A una valoración de las necesidades para establecer adaptaciones curriculares no significativas, en la docencia y en las pruebas de evaluación.
- f.- A ser informado de la valoración de las solicitudes realizadas.
- g.- A disponer de medios, apoyos y recursos que se estimen adecuados en cada caso, para asegurar la igualdad de oportunidades en relación con los demás componentes de la comunidad universitaria, según la normativa vigente sobre esta materia y dentro de las disponibilidades presupuestarias de la UPV/EHU.
- h.- A las adaptaciones metodológicas, temporales y espaciales precisas de las pruebas de evaluación, incluidas las pruebas de acceso a la UPV/EHU, realizadas por los centros y departamentos.
- i.- A la accesibilidad universal a los edificios, espacios, instalaciones y dependencias de la UPV/EHU, incluidos los espacios virtuales, así como a los servicios, procedimientos e información; según la normativa vigente sobre esta materia y dentro de las disponibilidades presupuestarias de la Universidad.
- j.- A ser informado de los resultados de las encuestas de satisfacción del Servicio.
- k.- A efectuar las reclamaciones y sugerencias que estimen oportunas siguiendo el procedimiento establecido.
- l.- A que se garantice la confidencialidad de la información y la documentación recibida.
- m.- A los demás derechos reconocidos por la normativa vigente que afecte a esta materia.

Deberes

- a.- Aportar toda la información necesaria para la definición de las necesidades, presentando en su caso la documentación requerida.
- b.- Utilizar los procedimientos y plazos establecidos por el Servicio de Atención a Personas con Discapacidades para realizar las solicitudes de adaptaciones.
- c.- Actuar de modo responsable con el personal de apoyo asignado.
- d.- Aprovechar y realizar un uso responsable de los Productos de apoyo adjudicados.
- e.- Utilizar los procedimientos establecidos para realizar las reclamaciones y sugerencias.

Normativa General

Acuerdo, de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

Acuerdo, de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

Acuerdo, del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885

Acuerdo, de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Normativa específica

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2003-22066

Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

www.boe.es/boe/dias/2008/11/24/pdfs/A46932-46946.pdf

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-20147>

II Plan de Inclusión de la UPV/EHU 2012-2017.

<https://www.ehu.es/documents/2241153/2374788/Plan+inclusi%C3%B3n+CAST.pdf>

Reglamento de Igualdad de Oportunidades en la Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales de la UPV/EHU

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Evaluar las necesidades y gestionar los recursos que el alumnado preuniversitario precisará en las pruebas de acceso a la Universidad	Obtener una valoración mínima de 8 sobre 10 sobre la gestión de las necesidades del alumnado en la prueba de acceso	Grado de satisfacción sobre la intervención del servicio con respecto a las necesidades del alumnado en las pruebas de acceso a la universidad
Informar sobre el Servicio y el procedimiento de solicitud de adaptaciones	Establecer el primer contacto del servicio con el alumnado de nuevo ingreso antes del inicio del curso y en un plazo no superior a 15 días naturales para las matriculas efectuadas a partir de septiembre.	Porcentaje de alumnado de nuevo ingreso con el que se establece el primer contacto dentro del plazo establecido
Evaluar las necesidades y gestionar los recursos que el alumnado universitario precisará durante los estudios universitarios	El grado de satisfacción del alumnado censado en relación a la intervención del servicio será de un mínimo de 7 sobre 10	Grado de satisfacción del alumnado censado en relación a la intervención del servicio
Informar sobre fuentes de apoyo para la búsqueda de empleo y mediar en las ofertas laborales dirigidas al alumnado egresado con discapacidades de la UPV/EHU	Enviar las ofertas laborales recibidas en el servicio al alumnado titulado con discapacidades en un plazo inferior a 5 días naturales	Porcentaje de ofertas laborales que se han notificado en el plazo establecido
Proporcionar al alumnado con discapacidades recursos humanos y técnicos que permitan su acceso al currículum	Proveer antes del inicio del curso el 100% de los recursos solicitados antes de la finalización de julio.	Porcentaje de recursos concedidos por el Servicio en el plazo establecido
Divulgación del servicio	El grado de satisfacción de las personas usuarias en relación a la difusión del servicio será de un mínimo de 7 sobre 10	Valoración media de la difusión del Servicio en las encuestas de satisfacción del alumnado, de los centros y de intervención en PAU
Organizar cursos para la comunidad universitaria	Se ofertará un mínimo de 15 cursos al año dirigidos al PAS, alumnado y PDI que favorezcan las buenas prácticas hacia el alumnado con discapacidades	Número de cursos ofertados a PAS, alumnado y PDI
Promover acciones de mejora de la accesibilidad arquitectónica y de comunicación	Implementación de un mínimo de una acción de mejora de la accesibilidad arquitectónica y de comunicación al año	Número de acciones de mejora de la accesibilidad arquitectónica y de comunicación implementadas

Formas de participación

Las personas usuarias del Servicio pueden colaborar en la mejora en la prestación del servicio aportando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan y de la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones a través de los medios establecidos.

Cada curso académico se envían las encuestas de satisfacción a las personas usuarias en las que pueden expresar su opinión acerca de la atención ofrecida. Estas encuestas también están disponibles en las unidades de atención del Servicio en los tres campus. Anualmente se harán públicos los resultados de dichas encuestas.

Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío al fax 943 018230
- Envío de e-mail a la dirección del Servicio: discap@ehu.eus
- Envío a través de la hoja de sugerencias disponible en la web del servicio <http://www.ehu.eus/es/web/discapacidad>
- Cumplimentación de la hoja de sugerencias disponible en las unidades de atención del Servicio

La persona responsable del Servicio responderá por escrito todas las sugerencias recibidas en un plazo máximo de siete días laborables desde la recepción de la misma, utilizando para ello el mismo medio y el mismo idioma en que se reciban.

Las sugerencias recibidas que afecten a otros servicios de la universidad serán redireccionadas al área responsable de su gestión.

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones deben plantearse de forma escrita a través de:

- Envío al fax 943 018230
- Envío de e-mail a la dirección del Servicio: discap@ehu.eus
- La hoja de reclamaciones disponible en la web del servicio <http://www.ehu.eus/es/web/discapacidad>
- Cumplimentación de la hoja de reclamaciones disponible en las unidades de atención del Servicio

La persona responsable del Servicio responderá por escrito todas las quejas y reclamaciones recibidas en un plazo máximo de siete días laborables desde la recepción de la misma, utilizando para ello el mismo medio y el mismo idioma en que se reciban.

Las quejas y reclamaciones recibidas que afecten a otros servicios de la universidad serán redireccionadas al área responsable de su gestión.

Compromiso Social

Mediante esta Carta mostramos nuestro compromiso y responsabilidad con aspectos que deben ser señas de identidad de una administración pública. Es por ello que trabajamos para promover y garantizar la accesibilidad de colectivos con necesidades especiales. Así mismo, adoptamos medidas dirigidas a la igualdad de género y medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Por otra parte, la UPV/EHU más allá del cumplimiento de las normas, en sus Estatutos establece el euskera y el castellano como las lenguas oficiales de la UPV/EHU. Es por ello que la UPV/EHU entiende que en su compromiso con ofrecer un servicio de calidad, el uso de ambas lenguas debe ser especialmente tenido en cuenta, por lo que se establecen mecanismos para garantizar el uso equilibrado tanto del euskera como del castellano.

Medidas de subsanación

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en la Carta, la persona usuaria podrá elevar una reclamación por incumplimiento de los compromisos a la persona responsable del Servicio.

La persona responsable del Servicio enviará una respuesta a la persona usuaria por los mismos medios e idioma que la reclamación ha sido recibida. Si se considerase que se ha incumplido alguno de sus compromisos, se le pedirán disculpas y se le comunicarán las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

Publicación de Resultados

Por su propia naturaleza y finalidad, las Cartas de Servicios son instrumentos que deben estar sometidos a revisión continua, por lo que se refiere a la corrección de desviaciones respecto a los compromisos declarados.

Es por ello que nos comprometemos a realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados a través de los indicadores establecidos al efecto; asimismo, analizaremos las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y evaluaremos la satisfacción de las personas usuarias.

Con el análisis de los datos obtenidos elaboraremos un informe de seguimiento anual sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las medidas correctoras que se hayan puesto en marcha para la mejora de la prestación del Servicio y las medidas de subsanación que hayan sido tomadas, en su caso.

El grado de cumplimiento de los compromisos estará disponible en nuestra página web.

Dirección, accesos y horarios

Dirección:

UNIDAD DE GIPUZKOA

Centro Ignacio M^a Barriola

20018 Donostia

UNIDAD DE BIZKAIA

Bajos de la F. de CC. Sociales y de la Comunicación

Barrio Sarriena, s/n

48940 Leioa

UNIDAD DE ALAVA

Vicerrectorado del Campus de Álava

C/ Comandante Izarduy, 2

01006 Vitoria-Gasteiz

Horarios:

UNIDADES DE BIZKAIA Y GIPUZKOA

Lunes a jueves:

09:00-13:00

15:00-16:30

Viernes:

09:00-13:00

Horarios especiales (semana santa, verano y navidad):

09:00-13:00

UNIDAD DE ARABA

Lunes a Viernes:

9:00-12:30

Teléfono:

GIPUZKOA

T.943 01 8137 / 943 01 5184

BIZKAIA

T.946 01 2258

ARABA

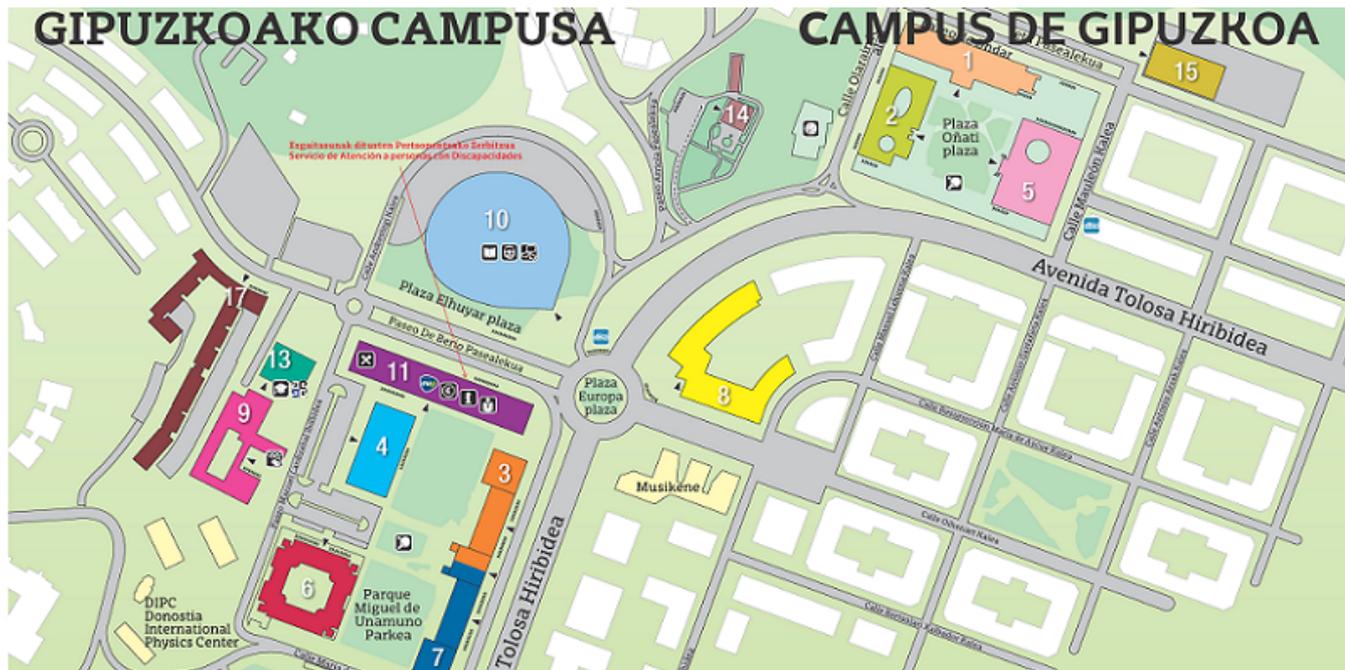
T.945 01 4343

Fax: 943018230

e-mail: discap@ehu.eus

Web: <http://www.ehu.eus/es/web/discapacidad>

Localización y accesos:



UNIDAD DE GIPUZKOA

www.ehu.eus/es/web/gipuzkoa/informacion-practica

UNIDAD DE BIZKAIA

www.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi

UNIDAD DE ALAVA

www.ehu.eus/es/web/araba/kokapena

UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL