

# CARTA DE SERVICIOS

## UNIDAD DE APOYO A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD



**UNIVERSIDAD  
DE BURGOS**

Marzo 2012



## Contenido

Identificación de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad .....	3
Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta .....	3
Misión de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad .....	4
Visión de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad .....	4
Servicios que presta .....	4
Información de contacto: .....	6
Normativa reguladora de la Unidad .....	7
Derechos y obligaciones del usuario del servicio .....	8
Compromisos de calidad .....	9
Indicadores para el seguimiento de compromisos .....	10
Medios para dar a conocer la carta .....	11
Medidas de subsanación o compensación .....	11
Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones .....	12
Formas de participación de los usuarios .....	12
Información adicional .....	12
Fecha de entrada en vigor y período de vigencia. ....	13



## Identificación de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad

Se denomina “UNIDAD DE APOYO A ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD” de la UNIVERSIDAD DE BURGOS y se encuentra adscrita al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria.

Dicha Unidad se crea en el año 2002 a través de la firma de un convenio de colaboración entre la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León y la Universidad de Burgos, actualmente vigente, para ofrecer una atención específica a los estudiantes con discapacidad en la Universidad de Burgos.

Los servicios recogidos en la presente Carta son prestados por la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad, responsable de la Carta quién velará por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma e impulsará las pertinentes acciones de mejora, así como el responsable último de la Unidad.

## Objetivos que se persiguen con la publicación de la Carta

La Unidad ha procurado ofrecer una atención individualizada y profesionalizada y promover un **servicio de calidad**, tanto para sus usuarios como para la sociedad y las personas con discapacidad. Nuestro compromiso de mejora, transparencia y de adaptación del servicio a las demandas planteadas ha sido una constante desde su creación, por ello presentamos la Carta de Servicios de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad como un medio que nos posibilite avanzar, adaptarnos a los cambios y de comunicación e información de los servicios que se prestan.

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada conforme a los requisitos descritos en la Norma UNE 93200:2008-*Cartas de Servicios-requisitos* y a la Guía elaborada por la Universidad de Burgos a tal efecto.



## Misión de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad

Garantizar la igualdad de oportunidades de los estudiantes/miembros de la comunidad universitaria con discapacidad así como su integración en la vida universitaria.

## Visión de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad

Ser un servicio de soporte para una atención global e integradora en los servicios y centros universitarios.

## Servicios que presta

Los Servicios, que la Unidad presta y sobre los que se asumen compromisos, son los siguientes:

- **Coordinación con los centros de enseñanza secundaria.** Difusión e información sobre la Unidad a los distintos centros educativos y coordinación con los servicios de orientación para preparar la transición a la Universidad del alumnado con discapacidad de secundaria.
- **Gestión de las necesidades de accesibilidad de los entornos construidos y virtuales en coordinación con otros servicios.** Se derivan las demandas de accesibilidad de las personas de la comunidad universitaria con discapacidad a los servicios correspondientes o se gestionan directamente y se realiza un seguimiento, en su caso, de los ajustes razonables. También se llevan a cabo la realización de informes de accesibilidad y propuestas de mejora.



**- Información, orientación, asesoramiento y apoyo personalizado al alumnado con discapacidad con el objetivo de facilitar su integración en la universidad.**

- Información de la Unidad a todo el alumnado con discapacidad, autodeclarado en la matrícula.
- Información, orientación y derivación a recursos específicos para las personas con discapacidad: asociaciones, centro base...
- Apoyo en la gestión de trámites de matrícula, becas, normativa ...
- Orientación en la elección estudios/asignaturas, matrícula...
- Información, orientación y asesoramiento al profesorado sobre las necesidades educativas, adaptaciones, y recomendaciones en la relación y trato del alumnado con discapacidad.
- Gestión y seguimiento de los apoyos:
  - o Préstamo de productos de apoyo: equipos de FM, grabadoras
  - o Apoyos personales: tomador de apuntes, intérprete de lengua de signos, persona acompañante
  - o Adaptaciones curriculares

**- Sensibilización y formación a la comunidad universitaria sobre temas vinculados a la discapacidad.** Se realizan propuestas de formación sobre atención educativa del alumnado con discapacidad dirigida al profesorado a través del Instituto de Formación e Innovación Educativa de la Universidad, así como actividades de sensibilización y formación para el alumnado en colaboración con entidades, asociaciones relacionadas con la discapacidad.

En la atención y la prestación de servicios se tienen en cuenta unos principios básicos de actuación, muchos de ellos recogidos en la Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIOMDAU):

- Normalización
- Accesibilidad Universal
- Diseño para todos
- Autonomía y autodeterminación
- Confidencialidad



## Información de contacto:

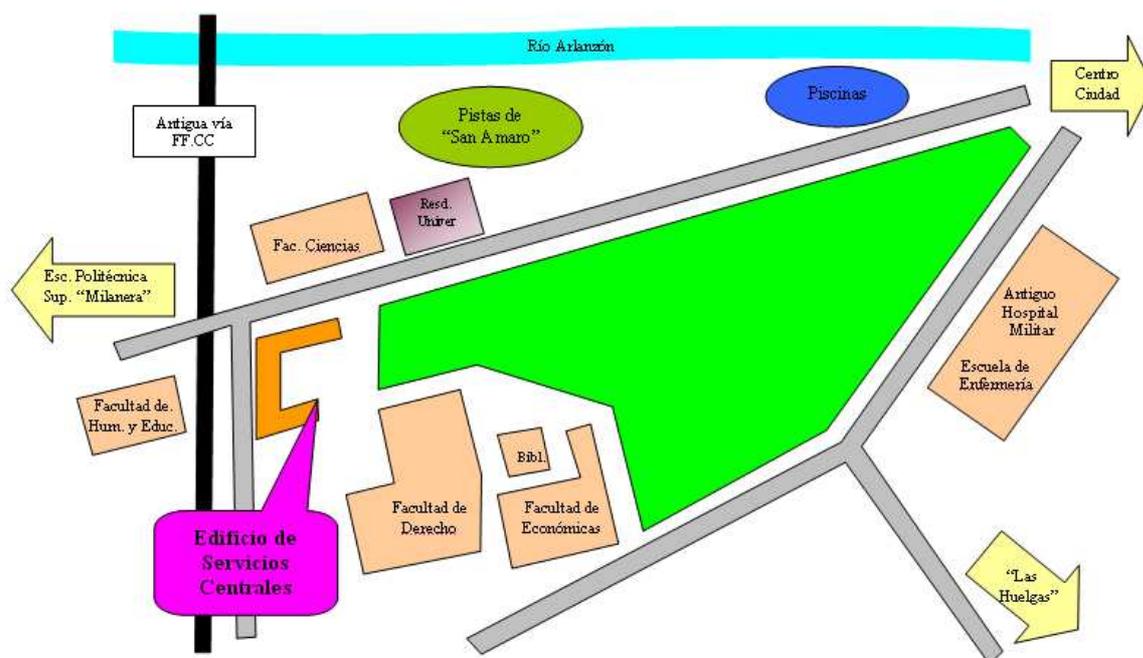
La Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad se encuentra ubicada en el Edificio de Administración y Servicios. C/Juan de Austria, 1. Planta Baja nº 5. 09001 Burgos.

Correo electrónico: [palesp@ubu.es](mailto:palesp@ubu.es). Teléfono: 947 259362/ 634261424.

**Horario de atención:** 9:00 a 14:00 (con cita previa)

Página web: [www.ubu.es/discapacidad](http://www.ubu.es/discapacidad)

### Plano de ubicación





# Normativa reguladora de la Unidad

### **NORMATIVA SOBRE DISCAPACIDAD:**

- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada el 21 de abril de 2008.
- LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios.
- Ley 23/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Orden 1822/2006 de 9 de junio, por la que se establecen criterios generales para la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre Empleo Público de Discapacitados.
- Ley 34/2002 de 11 de julio Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.
- Ley 13/1982 de 7 abril , de Integración Social del Minusválido (L.I.S.M.I.)

### **NORMATIVA UNIVERSITARIA**

- Reglamento de evaluación de la Universidad de Burgos aprobado por el Consejo de Gobierno del 23 de marzo de 2010 y revisión aprobada el 18 de julio de 2011.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Orden EDU/2949/2010, de 16 de noviembre, por la que se crea el Foro para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad y se establecen sus competencias, estructura y régimen de funcionamiento.
- Normas de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Burgos aprobadas el 20 de octubre de 2009.
- 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.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y RD 861/2010, de 2 de Julio de 2010 por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.
- LEY ORGÁNICA 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

La Universidad de Burgos cuenta además en su página web con un apartado de Normativa donde se recogen los textos más destacados que afectan a la Institución:

<http://www.ubu.es/es/acceso-directo/normativa>



## Derechos y obligaciones del usuario del servicio

### ***Derechos de los/as usuarios/as:***

- Recibir información y asesoramiento personalizado
- Ser tratados con el debido respeto y consideración
- A la confidencialidad de la información de carácter personal contenida en la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Expresar su opinión acerca del servicio y a presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con la atención recibida.

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes

### ***Obligaciones de los/as usuarios/as:***

- Hacer un uso responsable de los recursos de carácter técnico y personal que la Universidad pone a su disposición.
  - Facilitar toda la documentación exigida por la Unidad para la prestación de los servicios y colaborar para el adecuado desarrollo de los mismos.
- Cuanto otros deberes se deriven de la normativa vigente.



## Compromisos de calidad

Servicio	Compromiso de calidad	Indicador asociado
Coordinación centros de enseñanza secundaria	Contactar con antelación a las PAU con los servicios de orientación de los IES y Colegios de secundaria con alumnado con discapacidad para ofrecer información sobre el servicio y preparar el paso a la universidad.	Porcentaje de centros contactados.
Gestión de las necesidades de accesibilidad de los entornos construidos y virtuales	Informar y dar traslado de las demandas de accesibilidad en el plazo máximo de un mes	Porcentaje de demandas de accesibilidad tramitadas en plazo
Información, orientación, asesoramiento y apoyo personalizado al alumnado con discapacidad	Contactar con el nuevo alumnado que ha autodeclarado su discapacidad en el plazo máximo de un mes desde el cierre de la matrícula para informar sobre el servicio.	Porcentaje alumnos con discapacidad autodeclarada contactados en plazo
	Atender de forma personalizada e individualizada todas las demandas y/o solicitudes del alumnado con discapacidad en el plazo máximo de 2 semanas.	Porcentaje de solicitudes de apoyo atendidas en plazo
	Informar al profesorado en el primer mes del semestre académico sobre las características del estudiante.	Porcentaje de docentes informados sobre las características del alumnado con discapacidad.
Sensibilización y formación a la comunidad universitaria	Colaborar en las actividades de sensibilización propuestas por otras entidades	Porcentaje de solicitudes de colaboración atendidas.
	Adecuación de las actividades de formación a los objetivos perseguidos	Grado de satisfacción de las actividades realizadas



## Indicadores para el seguimiento de compromisos

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de centros contactados.	$(\text{n}^\circ \text{ de centros contactados} / \text{N}^\circ \text{ de centros que derivan alumnado a las PAU}) * 100$	100%	profesional del servicio	anual	anual
Porcentaje de demandas de accesibilidad tramitadas en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de demandas tramitadas en un mes} / \text{N}^\circ \text{ total de demandas}) * 100$	100%	profesional del servicio	mensual	anual
Porcentaje alumnos con discapacidad autodeclarada contactados en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de alumnos con discapacidad autodeclarada a los que se remite carta informativa en un mes o menos desde el cierre de la matrícula} / \text{N}^\circ \text{ de alumnos con discapacidad autodeclarada}) * 100$	100% de las personas no contactadas previamente	profesional del servicio	anual	anual
Porcentaje de solicitudes de apoyo atendidas en plazo	$(\text{N}^\circ \text{ de apoyos prestados en 2 semanas} / \text{N}^\circ \text{ apoyos solicitados}) * 100$	90%	profesional del servicio	mensual	anual
Porcentaje de docentes informados sobre las características del alumnado con discapacidad.	$(\text{N}^\circ \text{ docentes informados en el primer mes del semestre académico} / \text{N}^\circ \text{ de docentes con alumnos con necesidades especiales}) * 100$	100% de los alumnos que autoriza la comunicación de dicha información	profesional del servicio	semestral	anual



NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	RESPONSABLE CÁLCULO	FRECUENCIA CÁLCULO	RECOGIDA DATOS
Porcentaje de solicitudes de colaboración atendidas.	(Nº de solicitudes de colaboración en actividades de sensibilización atendidas/solicitadas)*100	100%	profesional del servicio	anual	anual
Grado de satisfacción de las actividades realizadas	Evaluación cuestionario de las actividades realizadas (de 1 a 5)	4	profesional del servicio	anual	anual

## Medios para dar a conocer la carta

El contenido de esta Carta de Servicios, así como la información recabada durante su elaboración y posteriores revisiones, será comunicado al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria.

La página web de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad permite consultar y descargar los contenidos de la Carta.

Se dispondrá de folletos informativos que recojan los principales contenidos de la presente Carta.

## Medidas de subsanación o compensación

Los usuarios que estimen que el servicio prestado por la Unidad no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta, podrán presentar una reclamación a través del formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en la página web de la Unidad.

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta:

- El Responsable de la Unidad remitirá una carta al usuario o mantendrá una reunión indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el servicio.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



## Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

La Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad dispone de un sistema para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de

- Un formulario disponible en su página web: <http://www.ubu.es/discapacidad>
- Correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: [palesp@ubu.es](mailto:palesp@ubu.es)
- Escrito dirigido a Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria y presentado en el Registro General de la Universidad de Burgos, situado en el edificio de Administración y Servicios.

Las sugerencias recibidas serán analizadas por la persona responsable de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad en colaboración con las personas directamente involucradas en el servicio, con objeto de identificar posibles mejoras en su prestación.

Las quejas y reclamaciones serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de un mes, siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

## Formas de participación de los usuarios

Los usuarios pueden proponer mejoras en los servicios de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad y/o en los contenidos de esta Carta mediante el sistema propuesto para recoger las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones.

## Información adicional

La Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad está integrada en la Red de Servicios de Apoyo a Personas con Discapacidad en la Universidad (SAPDU).

La Guía Práctica de Accesibilidad de la Universidad de Burgos tuvo en el año 2008 una mención honorífica en los Premios de Accesibilidad de Castilla y León. Se puede consultar en la página web de la Unidad.



La Universidad de Burgos ha firmado varios convenios de colaboración con entidades para favorecer la integración de las personas con discapacidad: Fundación Adecco y Glaxo Wellcome, Fundación Universia, Fundación Aspanias, Asociación Síndrome de Down Burgos, Fundación Grupo Siro para acciones específicas como la financiación de un puesto informático adaptado o el préstamo de productos de apoyo

## Fecha de entrada en vigor y período de vigencia.

Esta carta de servicios fue **elaborada** por la profesional de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con discapacidad en el primer trimestre de 2012. Su contenido ha sido **revisado y ratificado** por el Vicerrectorado con competencia en materia de estudiantes.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos **aprobó** definitivamente esta Carta el 3 de abril de 2012.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa periódicamente a través del seguimiento de los indicadores establecidos, y del análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas. Y anualmente se elaborará un informe sobre los resultados obtenidos.

El contenido de la Carta se **revisa cada dos años** con objeto de comprobar el cumplimiento de la carta, así como introducir, en su caso, aquellas modificaciones de los servicios que se prestan o de cualquier otra información incluida en la presente Carta de Servicios.

La metodología a utilizar en la revisión es similar a la seguida durante su elaboración.