



## CARTA DE SERVICIOS

### Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

#### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Primera carta	26/1/2018
V 3.0	Adaptación al PGGMCS 2020-2024 y al PRE 01.2.1. Revisión de servicios, normativa y compromisos de calidad. Incorporación de los ODS y la agenda 2030	16/02/2021

#### Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad	Inspección General de Servicios	Gerencia
Fernando Latorre Dena Responsable de la OUAD	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alberto Gil Costa Gerente

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015*



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

Esta carta se elabora como parte del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza. Para avanzar en esa dirección el Plan establece que se “incluirán las medidas de calidad a implantar, los compromisos y sus correspondientes indicadores; los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas del servicio público de educación superior; así como los instrumentos y criterios para la medición de su grado de implantación y cumplimiento”.

En ese contexto, la elaboración de la presente carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD) ha adquirido con la calidad en la prestación de los servicios administrativos que demanda la comunidad universitaria —en especial el colectivo de estudiantes—, así como la sociedad en general, y reafirma su determinación para mejorar día a día la calidad de los servicios que presta, la información que ofrece a sus usuarios y la transparencia en su gestión.

### 2. Objetivos y fines

#### 2.1. Misión

La Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad tiene encomendada, a través de los cinco campos de actuación que lo integran, la misión de gestionar y coordinar diversas actividades formativas y adaptaciones que afectan directamente a los y las estudiantes con necesidades educativas especiales en los siguientes ámbitos:

- Las pruebas de acceso a la Universidad.
- Las becas y ayudas para estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE).
- La formación y sensibilización a la comunidad universitaria.
- La actividad académica de estudiantes que requieran algún tipo de adaptación.
- La incentivación del empleo para personas con discapacidad. En colaboración con Universa.
- Procedimiento de cambio de nombre de uso común y/o sexo

Todo lo anterior en coordinación con los centros educativos de enseñanza secundaria, los Centros Universitarios, y las diferentes titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza. Obteniendo de esta manera, una mayor eficiencia a través de la aplicación de procesos racionales y ágiles.

Asimismo, y en el ámbito de sus competencias, la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad informa con agilidad y eficacia a las personas interesadas y al estudiantado en particular, sobre aquellos procesos que les puedan afectar para el desarrollo correcto del proceso de enseñanza aprendizaje.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## 2.2. Visión

La Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD) se plantea alcanzar la excelencia en la gestión mediante un proceso permanente de actualización técnica, formativa y de organización de procesos y de métodos de trabajo que redunde en una mayor calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios, reconociendo como principal valor al equipo de personas que lo integran.

En este sentido, el personal de la OUAD asume valores como son la mejora continua, el respeto al usuario, profesionalidad e innovación, responsabilidad social con la institución, con la sociedad y con el desarrollo de la actividad, confidencialidad y garantía de la privacidad en la prestación de determinados servicios, transparencia en la gestión, eficiencia y respeto al entorno y al medio ambiente.

## 2.3 Valores

Para el cumplimiento de sus fines, la OUAD estará sujeto a las reglas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad respecto de los asuntos que conozca por razón de su puesto o función y de los datos, informes o antecedentes a los que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones.

La OUAD comparte las políticas y acciones de la Universidad de Zaragoza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello establecerá su propia estrategia de trabajo, atendiendo de forma particular los objetivos relacionados con:

- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS 4).
- Integrar en las actividades del servicio la cultura y formación en igualdad de género (ODS 5).
- Colaborar en la reducción de las desigualdades (ODS 10).
- Impulsar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades (ODS 12).
- Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles que promuevan los valores democráticos de paz y justicia (ODS 16).

## 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD).
- El Técnico-responsable de la OUAD, es el Fernando Latorre Dena. La Comisión de Calidad de la OUAD está constituida por el mismo y la jefe de negociado Ana Isabel García Carabantes.

## 4. Información de contacto

- Dirección postal:**

**Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad**  
Campus universitario de plaza San Francisco  
Edificio de Información

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

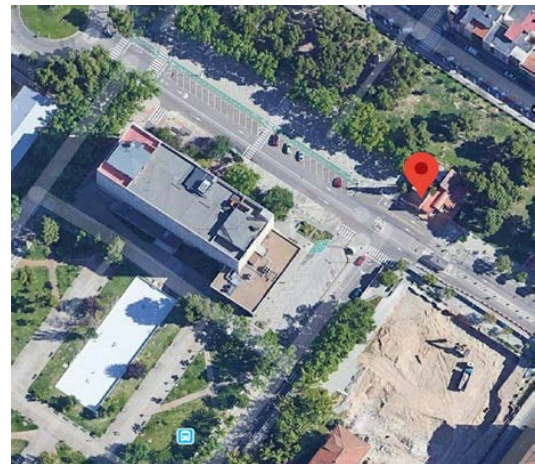
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza

- b) Teléfono: + 34 976 76 28 80
- c) Correo electrónico: [ouad@unizar.es](mailto:ouad@unizar.es)
- d) Página web: <https://ouad.unizar.es/>
- e) Formas de acceso y transporte público
- Tranvía de Zaragoza – Línea 1 Parada: Plaza de San Francisco
  - Autobuses urbanos de Zaragoza Líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2 <https://zaragoza.avanzagrupo.com/>
  - Servicio Bizi Zaragoza Estacionamientos de Plaza de San Francisco
  - Acceso con vehículo propio. Solamente pueden acceder al campus universitario de plaza de San Francisco las personas de la comunidad universitaria que están acreditadas. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida. No obstante, en los alrededores hay zona azul para aparcar y un aparcamiento en la plaza de San Francisco.
- f) Horario, medios y lugares de atención al público: El horario de atención presencial al público en nuestras oficinas es:
- Mañanas: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
  - Tardes: Martes y Jueves de 16.30 a 19.00 horas previa petición de cita.
- g) Mapa de localización:

41° 64' 21.70" N, 0° 89' 68.75" W



## 5. Relación de servicios prestados

### 5.1. De carácter transversal

- Proporcionar información de forma personalizada a las y los diferentes usuarios del servicio y en el entorno de cada uno de los ámbitos que lo integran, de forma presencial, telefónica, telemática o por correo ordinario, así como a través de la información que se actualiza en la página web.
- Elaboración y divulgación de los datos estadísticos que se derivan de los diferentes servicios prestados.
- Formación y sensibilización a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Firmado electrónicamente por

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Responsable OUAD  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

Página: 4 / 16

Fecha

16/02/2021 11:35:00  
16/02/2021 12:31:00  
16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## 5.2. Relacionados con las pruebas de acceso a la Universidad

- Reunión y coordinación con los centros educativos de secundaria de la comunidad autónoma de Aragón, para analizar y realizar una continuidad en las adaptaciones, que se han llevado a cabo en las diferentes etapas educativas de los estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad.
- Elaboración de informes de adaptaciones curriculares en las pruebas de acceso a la Universidad mayores de 25, y 45 años, u oposiciones para la Universidad de Zaragoza.
- Apoyo a la Comisión Organizadora de las Pruebas de Acceso a la Universidad y a los tribunales constituidos al efecto para la adaptación de las pruebas a estudiantes con necesidades educativas especiales.
- Entrevistas con el estudiantado de las diferentes titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza, que requiere adaptaciones para conocer sus necesidades específicas que garanticen el proceso de inclusión en el contexto enseñanza y aprendizaje de esta universidad.
- Orientación al conjunto de miembros de la comunidad universitaria (PDI y PAS) que se vean afectados por algún tipo de discapacidad en sus tareas laborales.
- Apoyo en proyectos en I+D+i relacionados con la Diversidad.

## 5.3. Relacionados con las becas y ayudas para estudiantes con diversidad funcional

- Difusión e información de las convocatorias, tanto de la propia Universidad como externas, de becas y ayudas a estudiantes con discapacidad.
- Promoción y creación de becas para realizar en nuestro servicio.

## 5.4. Relacionados con la formación y sensibilización a la comunidad universitaria

- Cursos de formación del profesorado en colaboración con el Instituto de Ciencias de la Educación y otras entidades universitarias.
- Charlas, jornadas y congresos destinados a toda la comunidad universitaria y en colaboración con entidades externas.
- Actividades de sensibilización en colaboración con las delegaciones, asociaciones y colectivos de estudiantes.
- Encuentro anual del Rector con estudiantes con necesidades educativas especiales.

## 5.5. Relacionados con la actividad académica de estudiantes que requieran algún tipo de adaptación

- Difusión del servicio mediante correo electrónico al inicio de curso a todo el alumnado con discapacidad matriculado en la Universidad de Zaragoza.
- Entrevista personalizada con los estudiantes que demanden información.
- Canalizar los apoyos técnicos o de adaptaciones curriculares, que reciba el alumnado, se realizarán previa valoración por parte de la Oficina.
- Elaboración de informes para el profesorado implicado en la enseñanza del estudio del estudiantes, coordinador de la titulación, así como al Decano/a o Director/a del centro Universitario.
- Facilitar al alumnado la accesibilidad al aula y los materiales de apoyo personal o técnico que necesite para su total autonomía en el aula.
- Adaptación de pruebas de evaluación y materiales (braille, ordenadores personales, intérpretes de lengua de signos, etc.).
- Adaptación de aulas y espacios que sean susceptibles de ser utilizados por personas con diversidades funcionales.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## 5.6. Relacionados con la incentivación del empleo para personas con discapacidad

- Promoción y difusión de ofertas de empleo para personas con discapacidad.

## 5.7. Relacionados con la atención a personas trans e intersexuales

- Asistencia en el procedimiento de cambio de nombre de uso común y/o sexo.

## 6. Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los citados, los usuarios de la OUAD tienen los siguientes derechos y obligaciones:

### 6.1. Derechos

- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos presentados o contenidos en ellos.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

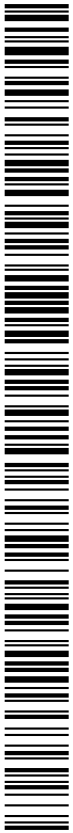
Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## 6.2. Deberes

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios, así como mantener el debido respeto a las normas establecidas y al personal que presta servicios en la institución.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, y cuidar y usar debidamente tanto sus bienes, equipos, instalaciones o recintos como los de aquellas entidades que colaboren con ella.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria o del personal de las entidades colaboradoras.

## 7. Normativa reguladora de los principales servicios prestados

### 7.1. Normativa de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero. Decreto 84/2016, de 14 de junio.
- Orden PRE/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.

### 7.2. Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

<https://academico.unizar.es/acceso-admision-grado/admision/convo>

### 7.3. Normativa sobre becas y ayudas para estudiantes con discapacidad

<https://academico.unizar.es/becas/seccion-de-becas-de-la-universidad-de-zaragoza>

### 7.4. Normativa de carácter académico

<https://academico.unizar.es/grado-y-master/informacion-academica/matricula-primer-curso-primer-vez>

### 7.5. Normas de carácter económico

<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



## 8. Formas de participación de los usuarios

- Impreso de solicitud disponible en la **página web** del servicio:  
<https://ouad.unizar.es/impreso-de-solicitud>
- Mediante **correo electrónico** dirigido a la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD):  
[ouad@unizar.es](mailto:ouad@unizar.es)
- Por **correo postal**, mediante envío dirigido a la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad [ver apartado 4: información de contacto].
- De **forma presencial**, acudiendo a la Oficina correspondiente [ver apartado 4: información de contacto].

## 9. Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios entrará en vigor a partir del siguiente a su publicación en el BOUZ.

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

1. Mantener una actualización permanente y accesible la página web de la Oficina.
2. Participar, organizar y colaborar en actividades de formación y sensibilización acerca de la diversidad.
3. Mantener contacto fluido con los centros educativos con alumnado que solicite adaptaciones PAU.
4. Mantener un contacto fluido y asesorar a los tribunales de PAU que tengan estudiantes con necesidades especiales.
5. Enviar, previa solicitud de los centros, al tribunal correspondiente las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas PAU.
6. Atención personalizada a todo el alumnado que lo solicite, mediante cualquiera de los medios existentes.
7. Mantener una actualización permanente a través de la página web de la Oficina en materia de becas y ayudas.
8. Participar en cursos de formación del profesorado relacionados con los servicios de nuestra oficina.
9. Participar en jornadas, seminarios, congresos y otras actividades relacionadas con los servicios que presta nuestra oficina.
10. Comunicar al estudiantado con discapacidad, mediante correo electrónico, la existencia de nuestra Oficina y servicios.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Firmado electrónicamente por

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Responsable OUAD  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

Página: 8 / 16

Fecha

16/02/2021 11:35:00  
16/02/2021 12:31:00  
16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>





11. Realizar comunicaciones personales con las personas que lo soliciten.
12. Enviar, previa valoración de la solicitud del estudiante, las adaptaciones necesarias para su docencia y evaluación.
13. Facilitar los apoyos para la autonomía y accesibilidad en el aula, previa solicitud del estudiantado y valoración.
14. Facilitar los apoyos materiales o personales para la adaptación de pruebas de evaluación y materiales, previa solicitud del estudiante.
15. Mantener una actualización permanente a través de la web de la Oficina en materias de oferta de prácticas o empleo.



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	




daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		Edición: V 3.0	Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad <b>Universidad Zaragoza</b>
			Fecha: 16/02/2021	
			Página 10 de 16	

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de Calidad	Observaciones
<b>5.1. Servicios de carácter transversal</b>	Comunidad Universitaria	Mantener una actualización permanente y accesible la página web de la Oficina.	Nº. de publicaciones realizadas	Anual	≥ 5 acciones/año	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de publicaciones
	Formación y sensibilización	Participar, organizar y colaborar en actividades de formación y sensibilización acerca de la diversidad	Nº. de acciones realizadas	Anual	≥ 1 acciones/año	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de acciones
<b>5.2. Servicios relacionados con las Pruebas de Acceso a la Universidad</b>	Centros de secundaria	Mantener contacto fluido con los centros educativos con alumnado que solicite adaptaciones PAU	Porcentaje de informes sobre los solicitados	Anual	≥ 95%	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	




daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: V 3.0	 Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 16/02/2021 Página 11 de 16	



Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de Calidad	Observaciones
Apoyo al tribunal de las P.A.U.	Estudiantes y Personal implicado en los tribunales	Mantener un contacto fluido y asesorar a los tribunales de PAU que tengan estudiantes con necesidades especiales	Porcentaje de Informes realizados respecto de solicitudes	Anual	100 %	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes e informes
Elaboración de informes de adaptaciones no significativas	Estudiantes PDI	Enviar, previa solicitud de los centros, al tribunal correspondiente las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas	Porcentaje de Informes realizados respecto de solicitudes	Anual	100 %	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones
Entrevistas con el estudiantado que requiere adaptaciones	Estudiantes	Atención personalizada a todo el alumnado que lo solicite, mediante cualquiera de los medios existentes	Porcentaje de entrevistas realizadas con respecto de las solicitadas	Anual	≥ 90 %	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	




daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		 <b>Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
	Edición: V 3.0 Fecha: 16/02/2021 Página 12 de 16		



Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de Calidad	Observaciones
<b>5.3. Servicios Relacionados con las becas y ayudas para estudiantes con discapacidad</b> Difusión e información de convocatorias propias o externas recibidas	Estudiantes	Mantener una actualización permanente a través de la página web de la Oficina en materia de becas y ayudas	Porcentaje de becas y ayudas publicadas en la web	Anual	100% de las que se valoren adecuadas	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de publicaciones
<b>5.4. Servicios Relacionados con la formación y sensibilización a la comunidad universitaria</b> Cursos de formación del profesorado Charlas, jornadas, congresos y actividades de sensibilización en colaboración con entidades externas	PDI Comunidad Universitaria	Participar en cursos de formación del profesorado relacionados con los servicios de nuestra oficina Participar en jornadas, seminarios, congresos y otras actividades relacionadas con los servicios que presta nuestra oficina	Grado de satisfacción de las encuestas Nº. Actividades realizadas	Anual	Media encuestas $\geq 8$ $\geq 2$	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Encuesta evaluación Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de actividades

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	




daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>			Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad <b>Universidad Zaragoza</b>
	Edición: V 3.0 Fecha: 16/02/2021 Página 13 de 16			

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de Calidad	Observaciones
<b>5.5. Servicios relacionados con la actividad académica de estudiantes que requieran algún tipo de adaptación</b>	Estudiantes	Comunicar al estudiantado con discapacidad, mediante correo electrónico, la existencia de nuestra Oficina y servicios	Nº de acciones realizadas	Anual	≥3	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de acciones
	Comunidad Universitaria	Realizar comunicaciones personales con las personas que lo soliciten	Encuesta satisfacción	Anual	≥8	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones
	Estudiantes PDI	Enviar, previa valoración de la solicitud del estudiante, las adaptaciones necesarias para su docencia y evaluación	Porcentaje de Informes enviados	Anual	100%	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	




daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		 <b>Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad</b> Universidad Zaragoza
	Edición: V 3.0 Fecha: 16/02/2021 Página 14 de 16		

Servicio prestado	Grupo/s de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de Calidad	Observaciones
Facilitar al alumnado que lo necesite apoyo para su autonomía y accesibilidad en el aula	Estudiantes	Facilitar los apoyos, previa solicitud del estudiantado y valoración	Porcentaje de acciones en función de los recursos	Anual	≥ 60 %	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones
Adaptación de pruebas de evaluación y materiales	Estudiantes	Facilitar los apoyos materiales o personales previa solicitud del estudiante	Porcentaje de acciones en función de los recursos	Anual	≥ 60 %	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de solicitudes y acciones
<b>5.6. Servicios relacionados con la incentiación del empleo para personas con diversidad funcional</b>	Estudiantes	Mantener una actualización permanente a través de la web de la Oficina en materias de oferta de prácticas o empleo	Porcentaje de publicaciones	Anual	100% de las que se valoren adecuadas	<b>Responsable:</b> Técnico Responsable de la Oficina <b>Medio:</b> Registro de promociones recibidas

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	



### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Estos mecanismos pretenden dar a conocer la presente carta de servicios, mediante acciones de comunicación y manteniendo los compromisos de la misma:

#### 1. Comunicación interna

Reuniones de presentación al personal  
Publicación en la intranet  
Comunicación por escrito  
Elaboración de un folleto divulgativo  
Publicación en la página web del servicio

#### 2. Comunicación externa

Publicación en el iUnizar  
Publicación en el BOUZ  
Comunicación por escrito  
Elaboración de un folleto divulgativo  
Publicación en la página web del servicio  
Comunicación mediante redes sociales  
Publicación en la página web de la Universidad de Zaragoza

### IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas o sugerencias por incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:

- Serán estudiadas por el responsable del área correspondiente y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción, salvo que fuera necesario recabar información adicional.
- Además de dar respuesta motivada al usuario sobre el incumplimiento del compromiso adquirido, se recabará su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.
- La Comisión de Calidad, responsable del seguimiento de esta carta, se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previstos.

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 15 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA

Responsable OUAD

16/02/2021 11:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

16/02/2021 12:31:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

16/02/2021 17:17:00



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



**V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO**

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

Igualmente, quienes deseen presentar quejas, sugerencias o reclamaciones, relativas tanto a los servicios prestados como al incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la presente carta de servicios, podrán formalizarlas a través de los siguientes canales:

- Impreso de solicitud disponible en la página web del servicio: <http://ouad.unizar.es/>
- Mediante correo electrónico dirigido a la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD): [ouad@unizar.es](mailto:ouad@unizar.es)
- Por correo postal, mediante envío dirigido a la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad [ver apartado 4: información de contacto].
- De forma presencial, acudiendo a la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD) [ver apartado 4: información de contacto].

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c>



daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c

CSV: daebc12d2ac5cda84d6b972d4e95ef1c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FERNANDO ANTONIO LATORRE DENA	Responsable OUAD	16/02/2021 11:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2021 12:31:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2021 17:17:00	