



Carta de Servicios de Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

Tabla de control de firmas:

| Elaborado por: | Revisado por: | Validado por: |
|--|--------------------------|---------------------------------|
| Comisión de Calidad de los Servicios Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad | Área de Calidad y Mejora | Inspección General de Servicios |

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 17/10/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 26/01/2018

| Edición | Modificación | Fecha |
|---------|---|------------|
| V 3.1 | Volcado al formato de la aplicación JUNO. Ampliación de ODS en el apartado valores, y actualización de la normativa | 17/10/2024 |



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 de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión/Propósito

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.

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 dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes 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 vida sana y promover el bienestar para toda la comunidad universitaria (ODS3)
- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS4).
- Integrar en las actividades del servicio la cultura y formación en igualdad de género (ODS5).

- Promover el empleo inclusivo y trabajo decente para todas las personas (ODS8).
- Colaborar en la reducción de las desigualdades (ODS10).

- Conseguir un campus más inclusivo y sostenible (ODS11).
- Impulsar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades (ODS12).

- Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles que promuevan los valores democráticos de paz y justicia (ODS16).
- Establecer alianzas y colaboraciones con entidades públicas y privadas del tercer sector generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones (ODS17).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Fernando Antonio Latorre Dena, Coordinador de la Comisión de calidad de los servicios de Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad.

Campus universitario de plaza San Francisco.
Edificio de Información.

Calle Pedro Cerbuna, 12 | 50009 | Zaragoza.

b) Teléfonos

Teléfono: + 34 976 76 28 80

c) Correos electrónicos

Correo electrónico: ouad@unizar.es

d) Página web y redes sociales

Página web: <https://ouad.unizar.es/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

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

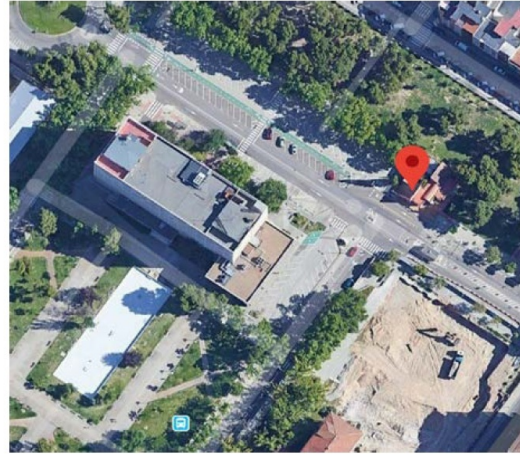
El horario de atención presencial al público en nuestras oficinas es:

- 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

Localización de la [Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad](#) a través del sistema SIGEUZ de la Universidad de Zaragoza.

41° 64' 21.70" N, 0° 89' 68.75" W



5. Relación de los servicios prestados

De carácter transversal

- S001 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.
- S002 Elaboración y divulgación de los datos estadísticos que se derivan de los diferentes servicios prestados.
- S003 Formación y sensibilización a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Relacionados con las pruebas de acceso a la Universidad

- S004 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.
- S005 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.
- S006 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.
- S007 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.
- S008 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.
- S009 Apoyo en proyectos en I+D+i relacionados con la Diversidad.

Relacionados con las becas y ayudas para estudiantes con diversidad funcional

- S010 Difusión e información de las convocatorias, tanto de la propia Universidad como externas, de becas y ayudas a estudiantes con discapacidad.
- S011 Promoción y creación de becas para realizar en nuestro servicio.

Relacionados con la formación y sensibilización a la comunidad universitaria



- S012 Cursos de formación del profesorado en colaboración con el Instituto de Ciencias de la Educación y otras entidades universitarias.
- S013 Charlas, jornadas y congresos destinados a toda la comunidad universitaria y en colaboración con entidades externas.
- S014 Actividades de sensibilización en colaboración con las delegaciones, asociaciones y colectivos de estudiantes.
- S015 Encuentro anual del Rector con estudiantes con necesidades educativas especiales.

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

- S016 Difusión del servicio mediante correo electrónico al inicio de curso a todo el alumnado con discapacidad matriculado en la Universidad de Zaragoza.
- S017 Entrevista personalizada con los estudiantes que demanden información.
- S018 Canalizar los apoyos técnicos o de adaptaciones curriculares, que reciba el alumnado, se realizarán previa valoración por parte de la Oficina.
- S019 Elaboración de informes para el profesorado implicado en la enseñanza del estudio del estudiante, coordinador de la titulación, así como al Decano/a o Director/a del centro Universitario.
- S020 Facilitar al alumnado la accesibilidad al aula y los materiales de apoyo personal o técnico que necesite para su total autonomía en el aula.
- S021 Adaptación de pruebas de evaluación y materiales (braille, ordenadores personales, intérpretes de lengua de signos, etc.).
- S022 Adaptación de aulas y espacios que sean susceptibles de ser utilizados por personas con diversidades funcionales.

Relacionados con la incentivación del empleo para personas con discapacidad

- S023 Promoción y difusión de ofertas de empleo para personas con discapacidad.

Relacionados con la atención a personas trans e intersexuales

- S024 Asistencia en el procedimiento de cambio de nombre de uso común y/o sexo.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

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.

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.

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. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

Normativa de carácter general

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- 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.

Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

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

Normativa sobre becas y ayudas para estudiantes con discapacidad

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

Normativa de carácter académico

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

Normas de carácter económico

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

8. Formas de participación del usuario

- 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
- 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 tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.













II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES























1. Compromisos de calidad asumidos
















- c001 Mantener una actualización permanente y accesible la página web de la Oficina.
- c002 Participar, organizar y colaborar en actividades de formación y sensibilización acerca de la diversidad.
- c003 Mantener contacto fluido con los centros educativos con alumnado que solicite adaptaciones PAU
- c004 Mantener un contacto fluido y asesorar a los tribunales de PAU que tengan estudiantes con necesidades especiales.
- c005 Enviar, previa solicitud de los centros, al tribunal correspondiente las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas.
- c006 Atención personalizada a todo el alumnado que lo solicite, mediante cualquiera de los medios existentes.
- c007 Mantener una actualización permanente a través de la página web de la Oficina en materia de becas y ayudas.
- c008 Participar en cursos de formación del profesorado relacionados con los servicios de nuestra oficina.
- c009 Participar en jornadas, seminarios, congresos y otras actividades relacionadas con los servicios que presta nuestra oficina.
- c010 Comunicar al estudiantado con discapacidad, mediante correo electrónico, la existencia de nuestra Oficina y servicios.
- c011 Realizar comunicaciones personales con las personas que lo soliciten.
- c012 Enviar, previa valoración de la solicitud del estudiante, las adaptaciones necesarias para su docencia y evaluación.
- c013 Facilitar los apoyos, previa solicitud del estudiantado y valoración.
- c014 Facilitar los apoyos materiales o personales previa solicitud del estudiante.
- c015 Mantener una actualización permanente a través de la web de la Oficina en materias de oferta de prácticas o empleo.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

| Servicio prestado | Compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Frecuencia de medición | Valor a alcanzar | Observaciones |
|---|---|---|-----------------------------|--|------------------------|---------------------|--|
| S001 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. | c001 Mantener una actualización permanente y accesible la página web de la Oficina. |       | Estudiantes PTGAS PDI | ic001 Número de publicaciones realizadas | Anual | >= 5 acciones / año | Responsable de medición: Técnico responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de publicaciones |
| S003 Formación y sensibilización a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. | c002 Participar, organizar y colaborar en actividades de formación y sensibilización acerca de la diversidad. |        | Estudiantes PTGAS PDI | ic002 Número de acciones realizadas | Anual | >= 1 acciones/año | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de acciones |
| S004 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. | c003 Mantener contacto fluido con los centros educativos con alumnado que solicite adaptaciones PAU |        | | ic003 Porcentaje de informes sobre los solicitados | Anual | >= 95% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |

| Servicio prestado | Compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Frecuencia de medición | Valor a alcanzar | Observaciones |
|--|---|---|-------------------|---|------------------------|------------------|--|
| S006 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. | c004 Mantener un contacto fluido y asesorar a los tribunales de PAU que tengan estudiantes con necesidades especiales. |        | | ic004 Porcentaje de Informes realizados respecto de solicitudes | Anual | 100% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes e informes |
| | c005 Enviar, previa solicitud de los centros, al tribunal correspondiente las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas. |        | | ic005 Porcentaje de informes realizados respecto de solicitudes | Anual | 100% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |
| S007 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. | c006 Atención personalizada a todo el alumnado que lo solicite, mediante cualquiera de los medios existentes. |        | Estudiantes | ic006 Porcentaje de informes realizados sobres solicitudes | Anual | 100% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes e informes |

| Servicio prestado | Compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Frecuencia de medición | Valor a alcanzar | Observaciones |
|---|---|--|-----------------------------|---|------------------------|--------------------------------------|---|
| S010 Difusión e información de las convocatorias, tanto de la propia Universidad como externas, de becas y ayudas a estudiantes con discapacidad. | c007 Mantener una actualización permanente a través de la página web de la Oficina en materia de becas y ayudas. |        | Estudiantes | ic007 Porcentaje de becas y ayudas publicadas en la web | Anual | 100% de las que se valoren adecuadas | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de publicaciones |
| S012 Cursos de formación del profesorado en colaboración con el Instituto de Ciencias de la Educación y otras entidades universitarias. | c008 Participar en cursos de formación del profesorado relacionados con los servicios de nuestra oficina. |        | PDI | ic008 Grado de satisfacción de las encuestas | Anual | Media encuestas ≥ 8 | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Encuesta de evaluación |
| S013 Charlas, jornadas y congresos destinados a toda la comunidad universitaria y en colaboración con entidades externas. | c009 Participar en jornadas, seminarios, congresos y otras actividades relacionadas con los servicios que presta nuestra oficina. |         | Estudiantes PTGAS PDI | ic009 Número de actividades realizadas | Anual | ≥ 2 | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de actividades |

| Servicio prestado | Compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Frecuencia de medición | Valor a alcanzar | Observaciones |
|--|---|---|-----------------------------|---------------------------------------|------------------------|------------------|--|
| S016 Difusión del servicio mediante correo electrónico al inicio de curso a todo el alumnado con discapacidad matriculado en la Universidad de Zaragoza. | c010 Comunicar al estudiantado con discapacidad, mediante correo electrónico, la existencia de nuestra Oficina y servicios. |        | Estudiantes | ic010 Número de acciones realizadas | Anual | >= 3 | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de acciones |
| S017 Entrevista personalizada con los estudiantes que demanden información. | c011 Realizar comunicaciones personales con las personas que lo soliciten. |         | Estudiantes PTGAS PDI | ic011 Encuesta satisfacción | Anual | >= 8 | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |
| S019 Elaboración de informes para el profesorado implicado en la enseñanza del estudio del estudiante, coordinador de la titulación, así como al Decano/a o Director/a del centro Universitario. | c012 Enviar, previa valoración de la solicitud del estudiante, las adaptaciones necesarias para su docencia y evaluación. |        | Estudiantes PDI | ic012 Porcentaje de informes enviados | Anual | 100% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |

| Servicio prestado | Compromiso | ODS | Grupos de interés | Indicador | Frecuencia de medición | Valor a alcanzar | Observaciones |
|---|--|---|-------------------|---|------------------------|--------------------------------------|--|
| S020 Facilitar al alumnado la accesibilidad al aula y los materiales de apoyo personal o técnico que necesite para su total autonomía en el aula. | c013 Facilitar los apoyos, previa solicitud del estudiantado y valoración. |        | Estudiantes | ic013 Porcentaje de acciones en función de los recursos | Anual | >= 60% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |
| S021 Adaptación de pruebas de evaluación y materiales (braille, ordenadores personales, intérpretes de lengua de signos, etc.). | c014 Facilitar los apoyos materiales o personales previa solicitud del estudiante. |        | Estudiantes | ic014 Porcentaje de acciones en función de los recursos | Anual | >= 60% | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de solicitudes y acciones |
| S023 Promoción y difusión de ofertas de empleo para personas con discapacidad. | c015 Mantener una actualización permanente a través de la web de la Oficina en materias de oferta de prácticas o empleo. |        | Estudiantes | ic015 Porcentaje de publicaciones | Anual | 100% de las que se valoren adecuadas | Responsable de medición: Técnico Responsable de la Oficina Forma de cálculo/obtención: Registro de promociones recibidas |



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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.

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>)

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
- 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].