


 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 29/10/2024	 Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 3.1		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad





















 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 29/10/2024	 Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 3.1		

























0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	14/06/2024;18/06/2024

1. Observaciones y conclusiones














2. Tabla de indicadores
























Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	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	>= 5 acciones / año	25	Cumplido Listado acreditativo
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	>= 1 acciones/año	13	Cumplido Datos en la memoria académica de la Universidad de Zaragoza, apartado de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
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	>= 95%	Todos los que lo solicitaron	Cumplido Contacto telefónico y por cualquier otro medio con los orientadores de los centros

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	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	100%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido Contacto telefónico y por cualquier otro medio con los miembros de los tribunales EVAU
	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	100%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido. 313 solicitantes y 313 informes
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	100%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido 103 nuevos solicitantes





Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	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	100% de las que se valoren adecuadas	5 publicaciones	 Cumplido Listado acreditativo
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	Media encuestas >= 8	Media obtenida superior a 8	 Cumplido Cursos CIFICE

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
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	>= 2	19 acciones	 Cumplido Cumplido Datos en la memoria académica de la Universidad de Zaragoza, apartado de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
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	>= 3	1	 No cumplido Listado acreditativo La falta de un efectivo durante varios meses impidió el cumplimiento de este compromiso

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
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	>= 8	>= 0	 Sistema de encuesta de satisfacción en proceso de implantación
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	100%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido 2331 informes emitidos Datos en la memoria académica de la Universidad de Zaragoza, apartado de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	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	>= 60%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido En proceso de implantación la valoración de la prestación de servicios
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	>= 60%	Todos los que lo solicitaron	 Cumplido Datos en la memoria académica de la Universidad de Zaragoza, apartado de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
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	100% de las que se valoren adecuadas	Todas las ofertas que se valoraron como adecuadas	 Cumplido Listado acreditativo

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 13	86,67 %
	Compromisos en curso	Nº 1	6,67 %
	Compromisos pendientes	Nº 1	6,67 %
	Compromisos desestimados	Nº 0	0,00 %

3. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

No se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones por las vías oficiales establecidas por la universidad (sede electrónica o formulario del Centro de Información Universitaria), ni por las vías que se detallan en la Carta de servicios vigente. Sí se han recibido comunicaciones informales de los usuarios, que contienen apreciaciones sobre el servicio prestado, pero no han sido recogidas sistemáticamente para su análisis.

Considerando la importancia de alinear la prestación de nuestros servicios con la orientación al usuario, que forma parte de la Política de calidad de los servicios aprobada por el Consejo de Gobierno, nos planteamos la necesidad de acometer estos trabajos de recopilación sistemática de los mensajes que entren por vías informales y que contengan apreciaciones sobre la interacción con los usuarios.

Se definirá una acción de mejora que permita cubrir esta carencia.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Adoptar medidas para dinamizar la interacción con los usuarios, recopilando y analizando los mensajes que contengan apreciaciones, propongan mejoras, manifiesten quejas o expresen satisfacción sobre el servicio prestado	Plan de actuación y mejora
am002 Lanzar una encuesta de satisfacción	Plan de actuación y mejora

5. Actualización de la Carta de servicios

Tras analizar los contenidos de la carta, y los compromisos e indicadores que recoge, la Comisión de Calidad de la OUAD estima que no es necesario revisar sus contenidos.