



Universidad de Oviedo
Universidá d'Uviéu
University of Oviedo

Oficina de Atención a Personas con Necesidades Específicas de la Universidad de Oviedo (ONEO)

CARTA DE SERVICIOS



MISIÓN

La Oficina de Atención a Personas con Necesidades Específicas de la Universidad de Oviedo (en adelante ONEO) en colaboración con el conjunto de servicios de la Universidad, tiene una doble finalidad; por un lado, la eliminación de las limitaciones y dificultades que impiden una participación igualitaria y el desarrollo personal, académico y profesional de todos/as los/as miembros de la comunidad universitaria y, por otro lado, la promoción de los principios de inclusión, transversalidad, pluralidad, diversidad, igualdad de oportunidades y equidad para que se hagan realidad tanto dentro como fuera de la Institución Académica.

La ONEO se concibe, por tanto, como un servicio de ayuda y apoyo a toda la comunidad universitaria y, de manera especial, al estudiantado con necesidades específicas para facilitarle el acceso, la inclusión y la participación en los diversos ámbitos académicos, culturales, deportivos y sociales de la vida universitaria. Además, la ONEO constituye un servicio de colaboración, apoyo y orientación al profesorado para la prevención de dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje derivadas de necesidades específicas y al personal de administración y servicios para orientar su actuación hacia la diversidad de situaciones existentes en el contexto universitario.

Para ello, la ONEO orienta su acción a la consecución de los siguientes objetivos:

- Proporcionar atención a los/as miembros de la Comunidad Universitaria: recogida de sus demandas, asesoramiento, orientación, información, etc.
- Gestionar la administración de recursos de apoyo o medidas de acción positiva, tanto de naturaleza personal como material.
- Desarrollar medidas de equiparación e igualdad de oportunidades entre las que destaca la redacción de informes sobre adaptaciones curriculares.
- Proporcionar información y asesoramiento al profesorado sobre la atención a necesidades educativas específicas en cuanto a metodología, recursos docentes empleados y propuesta de soluciones.
- Impulsar medidas encaminadas a la sensibilización de la comunidad universitaria hacia la diversidad e inclusión (cursos, jornadas, seminarios, etc.).
- Gestionar el programa de becas de acompañamiento y apoyo a estudiantado con necesidades específicas.
- Adaptación de las pruebas de acceso a la Universidad de personas con necesidades específicas.
- Coordinar y colaborar con las Administraciones Públicas y el movimiento asociativo en los programas y servicios destinados al ámbito universitario.
- Difundir las actividades que se lleven a cabo en materia de inclusión, en la Universidad de Oviedo.

VISIÓN

La ONEO pretende ser un servicio:

- Referente para la comunidad universitaria en materia de inclusión e igualdad de oportunidades, cercano y accesible.
- Sostenible económicamente y transparente en la gestión.
- Prestador de servicios de calidad e innovadores.
- Con capacidad de adaptación para dar respuesta a las necesidades cambiantes de nuestros grupos de interés.
- Colaborador con instituciones y entidades estatales, autonómicas, locales y el tejido asociativo dentro y fuera de la comunidad universitaria con especial atención a las actividades impulsadas por el Área de Responsabilidad Social, Apoyo a la Inclusión e Igualdad, así como a las Áreas de Atención al Estudiante; Orientación y Acceso y Becas y Ayudas.
- Con proyección social.

VALORES

La ONEO tiene un compromiso firme, desde la transversalidad de sus acciones, con fomentar una visión inclusiva del contexto universitario y promover medidas y acciones encaminadas a una mayor sensibilidad hacia la diversidad en la universidad, así como a la incorporación de la perspectiva inclusiva en la docencia, la investigación, la gestión y la transferencia de resultados de la Universidad de Oviedo. Para ello, se compromete de forma especial con el cumplimiento de los siguientes principios y valores:

- Ser Reivindicativa.
- Sensible y Equitativa.
- Rigurosa, Eficaz y Eficiente.
- Plural, Participativa y Transparente.
- Comprometida y Cercana.
- Respetuosa con las Personas.

SERVICIOS PRESTADOS

La ONEO trabaja desde tres ejes básicos: inclusión, pluralidad y equidad, que se plasman en el desarrollo normativo interno y las actividades de formación y sensibilización para toda la comunidad universitaria.

La ONEO presta los siguientes servicios:

Medidas generales

- Realización, promoción y colaboración en las actividades formativas y de sensibilización en materia de inclusión desde su triple vertiente: docente, investigadora y de gestión/difusión.
- Asesorar a los órganos de gobierno de la Universidad en materia de inclusión universitaria y cumplimiento de normativa relacionada.
- Información sobre cuestiones puntuales breves y datos estadísticos concretos.
- Edición de productos documentales en colaboración con el Servicio de Medios Audiovisuales de la Universidad de Oviedo.

Medidas de apoyo al estudiante con Discapacidad y Necesidades Educativas Específicas en la Universidad de Oviedo.

- Valoración psicopedagógica: Atención personalizada al estudiante universitario: recogida de sus demandas, asesoramiento psicopedagógico, orientación educativa, información sobre programas de becas, ayudas y recursos específicos existentes en la Universidad de Oviedo.
- Adaptaciones curriculares referidas a metodología y formato.
- Productos de apoyo y recursos técnicos.
- Programa de Personas Becarias de acompañamiento.
- Intérprete de Lengua de Signos.
- Programa de Mentoría.
- Programa de Acción tutorial.
- Voluntariado.
- Prácticas externas a través de Convenio de colaboración con la Fundación ONCE.
- Comunicación con los Centros y seguimiento del estudiante.
- Asesoramiento para Movilidad de estudiantes.

Accesibilidad

- Accesibilidad en entornos físicos: Garantizar el acceso a las aulas, al aparcamiento y a plazas de alojamiento adaptado.
- Accesibilidad a la comunicación: Instalación de Bucles magnéticos en Aulas Magnas así como en el Edificio Histórico.
- Transporte adaptado: Acuerdo con el Consorcio de Transportes.

Se adaptarán para cada caso concreto otros servicios complementarios que oferta la Universidad de Oviedo, como Deporte y Actividades culturales.

Las solicitudes de información y consultas se prestarán en sus modalidades de:

- Presencial.
- Telefónica.
- Electrónica.

COMPROMISOS DE CALIDAD

La relación de servicios prestados por la ONEO y los derechos concretos de los/as miembros de la comunidad universitaria recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- Cumplimiento de las medidas y adaptaciones acordadas con cada persona usuaria de la Oficina.
- Organización de actividades formativas y acciones de sensibilización, al menos, dos en cada curso académico.
- Mantenimiento y actualización permanente de la información contenida en la página Web de la ONEO (cuando se actualice la aún vigente).
- Garantizar un trato igualitario a los/as miembros de la comunidad universitaria, así como un uso del lenguaje inclusivo, tanto en la comunicación oral como en la gráfica o escrita, producida por la Universidad de Oviedo.
- Ofrecer una atención personalizada, ágil y precisa ante las demandas o peticiones de las personas usuarias y de las asociaciones o entidades que contacten con la ONEO.

INDICADORES DE CALIDAD

La calidad en la prestación del servicio de la ONEO será evaluada con carácter anual mediante los siguientes indicadores, si bien, las actividades realizadas en esta unidad no son fácilmente cuantificables:

- Número de consultas atendidas mensualmente (presencial o por correo electrónico) por cada uno de los servicios.
- Grado de satisfacción con la Oficina que muestran los/las usuarios/as.
- Número de días empleados en contestar las consultas.
- Número de actualizaciones mensuales del contenido de nuestra página web.
- Número de actividades/eventos organizados.
- Número de actividades/eventos en los que se ha colaborado.
- Número de asistentes a las actividades puntuales.
- Grado de satisfacción de los/las asistentes a las actividades puntuales.
- Número de informes sobre adaptaciones emitidos semestralmente.
- Número de apoyos de carácter personal propuestos.
- Acciones de accesibilidad propuestas y ejecutadas.
- Adaptaciones metodológicas y de evaluación propuestas.
- Productos de apoyo recomendados.
- Número de folletos y materiales difundidos en la comunidad universitaria.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ONEO contará con un sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los/las miembros de la Comunidad Universitaria pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios, así como trasladar quejas o sugerencias en cuanto a las actuaciones a desarrollar.

La Oficina contará con impresos normalizados para la aportación de sugerencias o la interposición.

Las quejas y sugerencias podrán presentarse de las siguientes formas:

- De manera presencial en la sede de la ONEO, sito en Dirección C/ González Besada 13, 1ª planta, 33007-Oviedo.
- De manera no presencial mediante llamada telefónica a la ONEO en el número 985 10 29 22.
- Por correo postal, dirigido a la Propia Oficina en la dirección indicada previamente.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: oneo@uniovi.es

Medidas de subsanación, compensación o reparación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados.

- Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la ONEO mediante cualquiera de los medios indicados previamente.
- La persona que asuma la Dirección de Área de la que depende orgánica y funcionalmente la ONEO, dará respuesta con la máxima celeridad posible sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte de los/as miembros de la comunidad universitaria, se efectúen en relación con la prestación de los servicios. Comunicará de forma personalizada las medidas adoptadas para subsanar la deficiencia observada y, si procede, recogerá una disculpa por parte del responsable.
- El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Universidad de Oviedo.

NORMATIVA REGULADORA

INTERNACIONAL Y NACIONAL

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE núm. 89 de 13 abril 2007).
Disposición adicional vigésima cuarta. De la inclusión de las personas con discapacidad en las universidades.
- Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008).

Artículo 24. Educación.

- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario (BOE núm. 318 de 31 de diciembre de 2010).

Artículo 12. Efectividad de los derechos.

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. (BOE núm. 289 de 3 de diciembre de 2013).

Capítulo IV. Derecho a la educación.

AUTONÓMICA

- Decreto 12/2010, de 3 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Oviedo (BOPA núm. 34 de 11 de febrero de 2010).

Artículo 176. Derechos de los estudiantes.

f) A la igualdad de oportunidades y la no discriminación, por razones de sexo, raza, religión, discapacidad, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el acceso a la Universidad, ingreso en los Centros, permanencia en la Universidad y ejercicio de sus derechos académicos, estableciéndose medidas tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

Disposición adicional séptima. Universitarios con discapacidad.

- Acuerdo de 17 de junio de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el texto refundido del Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje y las competencias adquiridas por el alumnado. (BOPA núm. 147 de 26 de junio de 2013).

Artículo 12. Alumnado con discapacidad o con necesidades específicas de apoyo educativo.

1. La Universidad de Oviedo, a través de los órganos competentes y en coordinación con los departamentos universitarios y el profesorado, determinará las medidas oportunas que garanticen que el alumnado que tenga acreditada discapacidad o necesidades específicas de apoyo educativo pueda realizar las pruebas de evaluación en las debidas condiciones de igualdad. Estas medidas se tomarán de acuerdo con la Oficina de atención a personas con necesidades específicas de la Universidad de Oviedo (ONEO).

2. Sin modificación de la dificultad exigida al resto del alumnado y, en su caso, atendiendo a las adaptaciones curriculares establecidas, las medidas podrán consistir en la adaptación de los tiempos, la elaboración de modelos especiales de prueba y la puesta a disposición del estudiante de los medios materiales y humanos, de las asistencias y apoyos y de las ayudas técnicas que precise para la realización de las pruebas de evaluación, así como en la garantía de accesibilidad de la información y la comunicación de los procesos y la del recinto o espacio físico donde ésta se desarrolle.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los/as miembros de la comunidad universitaria y usuarios/as podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
- Mediante los escritos de comunicación electrónica que dirijan a oneo@uniovi.es o a través de contacto telefónico: 985 10 29 22.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de servicios.

OTROS DATOS DE INTERÉS

De acuerdo con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos; la Ley 19/2013 Transparencia, Acceso a la información pública y Buen gobierno y los Estatutos de la Universidad de Oviedo, los/as miembros de la comunidad universitaria tienen derecho respecto a esta Oficina, entre otros, a:

- Ser tratados/as con respeto y consideración.
- Ser atendidos/as directa y de forma personal.
- Recibir información y documentación de interés general de manera presencial, telefónica o electrónica.
- Obtener información y documentación de manera eficaz y rápida.
- Una orientación positiva.
- A recibir información acerca de los servicios que presta la ONEO y las actividades que se realizan.

SISTEMAS QUE ASEGUREN LA CALIDAD

La calidad y la evaluación del grado de cumplimiento de los resultados se realizarán a través de los siguientes mecanismos:

- Revisión del sistema de quejas y sugerencias: análisis de las quejas, sugerencias y opiniones recibidas, con el fin de estudiarlas y servir como mecanismo de revisión de nuestros servicios.
- Medición de expectativas sobre la calidad del servicio.
- Valoración de los indicadores de calidad de los servicios recibidos.
- Encuestas relativas a los servicios que ofrece la ONEO.
- Colaborar, siempre que sea posible, con las iniciativas de evaluación y mejora impulsadas por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo.

SISTEMAS QUE ASEGUREN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

La Universidad de Oviedo dispone de un Servicio de Infraestructuras que tiene como funciones apoyar, asesorar y asistir al Vicerrectorado de Recursos Materiales y Tecnológicos en el desarrollo de sus competencias referidas a la gestión de las infraestructuras universitarias, el mantenimiento y la legalidad de sus instalaciones, procurando la sostenibilidad, eficiencia energética y aprovechamiento de los recursos disponibles. Se colaborará estrechamente con este servicio en materia de sostenibilidad de las actuaciones a realizar desde la ONEO.

SISTEMAS QUE ASEGUREN LA SEGURIDAD Y LA HIGIENE

La Universidad de Oviedo dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que ejerce las actividades preventivas y desarrolla tareas de control sobre las contingencias laborales vinculadas a la docencia, investigación, la administración y los servicios de la Universidad de Oviedo. Asimismo, actúa sobre cualquier desempeño que pueda causar un detrimento en la protección de la seguridad y salud del personal vinculado a la Universidad.

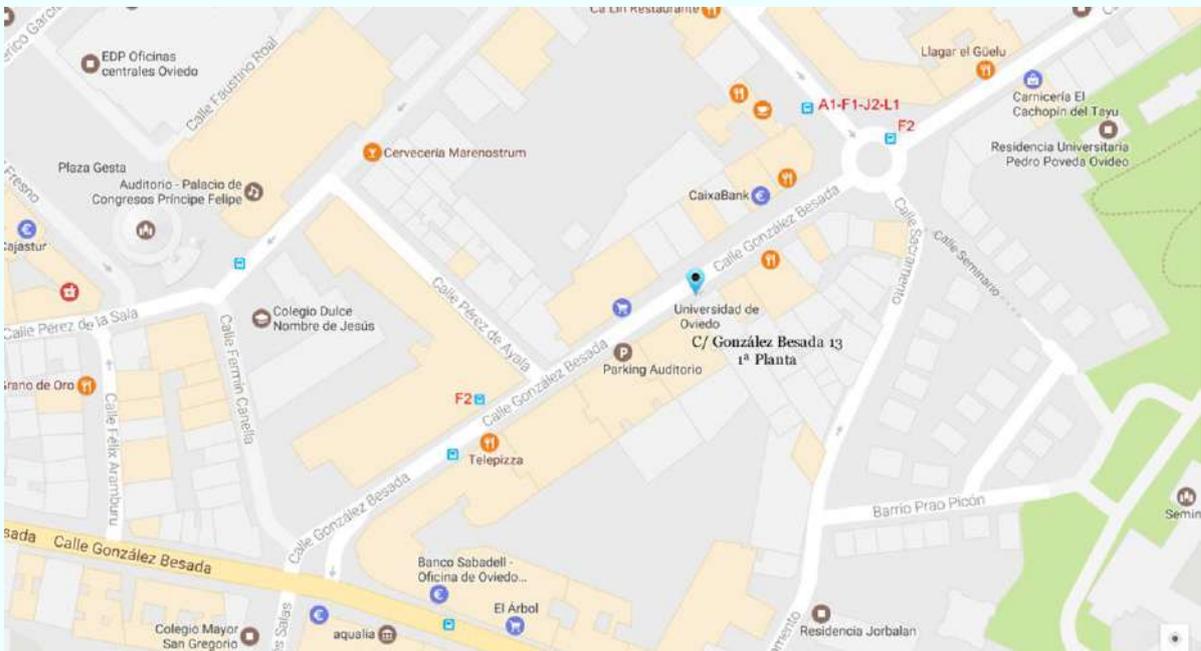


CONTACTO

- **Dirección:** C/ González Besada 13, 1ª planta
33007 Oviedo
- **Teléfono:** 985 10 29 22
- **e-mail:** oneo@uniovi.es
- **Página web:** <http://www.uniovi.es/recursos/oneo>
- **Horario de atención al Público:** De 9:00 a 15:00 h

¿CÓMO LLEGAR?

- **Líneas Urbanas:** A - B - C - F - G - J - L
- **Tren:** Estación RENFE (LLamaquique)



Elaborado:

Oficina de Atención a Personas con Necesidades Específicas de la Universidad de Oviedo

Revisado:

Directora
del Área de Calidad

Responsable de la
Unidad Técnica de Calidad

Aprobado:

Vicerrector/a con competencias en Acción transversal y Cooperación con la Empresa