



UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



# Carta de Servicios

Servicio de Atención a la Diversidad  
y Voluntariado (ADyV)

Año 2019

Vicerrectorado de Estudiantes y Servicios a  
la Comunidad Universitaria

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y VOLUNTARIADO

#### UNIVERSIDAD DE MURCIA

#### INDICE

1. Datos identificativos	2
2. Misión del Servicio	2
3. Principales servicios que prestamos	6
4. Derechos de las personas usuarias de los servicios	9
5. Compromisos de calidad	9
6. Evaluación de la calidad del servicio	10
7. Participación de las personas usuarias	10
8. Mecanismos de información y comunicación	11
9. Normativas	11
10. Contacta con nosotros	11
11. Horarios y otros datos de interés	12

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Desde el año 1995, el Servicio de Asesoramiento y Orientación Personal (SAOP) trabaja en la Universidad de Murcia prestando asesoramiento de tipo psicológico, pedagógico y social a la comunidad universitaria, y atendiendo y cubriendo las necesidades del alumnado con discapacidad de la Universidad de Murcia.

Por su parte, el Servicio de Proyección Social y Voluntariado, también viene trabajando desde el curso 1994-1995 fomentando la solidaridad y la concienciación social en el seno de la comunidad universitaria, mediante la participación de la misma en la mejora y fortalecimiento de redes de solidaridad y la gestión del Programa de Voluntariado Universitario.

En el año 2012, ambos servicios se unieron, creando el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV), el cual ha continuado durante los siguientes cursos con su trayectoria ascendente en cuanto a servicios ofrecidos y demandas atendidas.

La presente Carta de Servicios constituye una muestra del compromiso del Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado con las personas de la Comunidad Universitaria como principales usuarias del servicio.

Tiene como objetivo la información a la misma de las actividades llevadas a cabo por el servicio, así como conseguir una mejora de los servicios prestados, adoptando las medidas necesarias para garantizar el contenido de la presente Carta se cumplan.

## 2. MISION DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y VOLUNTARIADO

La misión de ADyV es dar respuesta a las necesidades de tipo social, personal, y pedagógicas de la comunidad universitaria, sobre todo de los estudiantes con discapacidad, y gestionar el Programa de Voluntariado Universitario, y los alojamientos sociales y solidarios.

Nuestras principales líneas de actuación son: información y coordinación de actividades de solidaridad y voluntariado, promoción de programas de intervención social a través del voluntariado universitario, promoción de valores de justicia y solidaridad a través de la formación y la sensibilización, integración de alumnos con discapacidad, promoción de programas de salud comunitaria y orientación personal.

### Área de Proyección Social y Voluntariado:

---

Gestiona el Programa de Voluntariado Universitario, los proyectos de Alojamientos solidarios y el Servicio de Voluntariado Europeo, en nuestra Universidad.

El Programa de Voluntariado Universitario de la Universidad de Murcia reúne y gestiona todos los proyectos y actividades de voluntariado universitario por curso académico, cuyas plazas se ofertan en colaboración con diferentes entidades y ONG's que los solicitan y cuyas horas y tareas se contabilizan para Créditos CRAU por actividades de solidaridad y voluntariado.

Su objetivo principal de poner en práctica la implicación y el compromiso activo con la sociedad, que ha asumido la UMU. Pretende ser una herramienta para canalizar la acción solidaria de la comunidad universitaria y su responsabilidad social. Es una herramienta educativa y formativa que complementa la formación que las y los estudiantes reciben en las aulas. El voluntariado proporciona una educación en valores como la solidaridad, la justicia, la igualdad, la no-violencia y el respeto y permite al alumnado participar de manera activa en la sociedad civil, ayudando a la transformación social y creando redes de solidaridad. Esta formación recibida desde la práctica solidaria, está formada por las experiencias vividas y el impacto que éstas tienen en la persona voluntaria. Todo esto potencia su crecimiento personal como ciudadano responsable, y también como profesional en formación, aplicando conocimientos y valores a experiencias. Dicha acción formativa constituye un aprendizaje formal y no formal, transversal a todas las titulaciones y estudios de la UMU.

### Área de Diversidad:

---

Esta área tiene la finalidad de atender y favorecer el adecuado desenvolvimiento en la dinámica universitaria de los distintos colectivos: alumnos, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS). Las líneas de actuación son:

- **Atención a estudiantes con discapacidad:** prestando soporte a los estudiantes universitarios con discapacidad física, sensorial e intelectual que lo soliciten. Trata de garantizar la igualdad de condiciones con el resto de estudiantes y su inclusión en la Universidad de Murcia en todos los aspectos que afectan a la vida académica.

Según la Resolución del Rector de la Universidad de Murcia por la que se dicta instrucción referente a adopción de medidas de atención a la discapacidad las medidas de atención al alumnado con discapacidad (igual o superior al 33%) se establecen teniendo en cuenta dos aspectos:

*I.- MEDIDAS DE EQUIPARACIÓN:* Son ajustes razonables de acción educativa. La Universidad de Murcia llevará a cabo la adopción de estas medidas siempre, previo informe preceptivo y vinculante, del Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado.

*II.- MEDIDAS DE MEJORA PARA LA INCLUSIÓN:* Son recomendaciones para el avance en la inclusión, que contribuirán a la mejora de los servicios, tanto en lo que a calidad se refiere, como a la excelencia y competitividad universitaria.

- **Atención a estudiantes con necesidades de apoyo educativo:** apoyando y acompañando a la Comunidad Universitaria para superar las barreras y dificultades a las que hacen frente los estudiantes en el acceso y desarrollo de su proceso de inclusión, enseñanza y aprendizaje en la UMU. Nos referimos con esta terminología a: “Las necesidades que tienen algunos/as estudiantes para acceder y desarrollar sus estudios, debido a una discapacidad, Dificultades Específicas de Aprendizaje, Déficit de Atención y/o Hiperactividad, Trastorno Generalizado del Desarrollo, ... Se refieren a las dificultades de mayor o menor grado para acceder y progresar en relación con los aprendizajes establecidos en el contexto educativo.”

Hablamos de “estudiantes” ya que son fundamentalmente quienes solicitan nuestra intervención, pero tenemos presente que nuestro apoyo se extiende a toda la Comunidad Universitaria (PDI, PAS y Estudiantes) que necesite de aclaraciones o protocolos a tener en cuenta en temas de Discapacidad y NEE.

- **Asesoramiento pedagógico:** proporcionando apoyo al alumnado para conseguir las habilidades necesarias para poder superar el curso y desarrollar capacidades, de manera que puedan abordar con mayores garantías de éxito las situaciones de aprendizaje que se presentarán a lo largo de la carrera universitaria. En este ámbito participamos en los Cursos o organizados desde las diferentes Facultades, Escuelas e Institutos Universitarios impartiendo charlas informativas sobre cómo afrontar y superar esta nueva etapa educativa, dirigidas fundamentalmente al alumnado de primer curso.

- **Salud Comunitaria:** ADYV dispone de programas específicos de actuación encaminados a la mejora de la salud y los hábitos de vida saludables. Desde esta unidad es posible asesorar sobre cómo afrontar problemas que en mayor o menor medida nos afectan a todos como dejar de fumar, mejorar nuestra alimentación, o prevenir los efectos del alcohol, etc.

#### **Objetivos generales de ADyV:**

- Atender las necesidades socio educativas de los alumnos con discapacidad de la Universidad de Murcia.
- Promover la solidaridad, el voluntariado y los valores sociales, gestionando campañas de sensibilización, proyectos sociales, y de voluntariado, que faciliten la participación solidaria de la comunidad universitaria.
- Promover la vinculación de los miembros de la comunidad universitaria con entidades del tejido asociativo de nuestra región, facilitando las relaciones institucionales entre las mismas y nuestra Universidad, canalizando iniciativas, asesoramiento, colaboraciones mutuas, etc.
- Proporcionar asesoramiento pedagógico al alumnado universitario.
- Promover programas de salud comunitaria.

#### **Objetivos específicos:**

##### **Área de Proyección Social y Voluntariado:**

- Facilitar a nuestros estudiantes la participación en proyectos de voluntariado universitario, procurándoles una formación extracurricular y transversal a su formación académica, en temas relacionados con los valores sociales y el voluntariado, la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, para que puedan actuar adecuadamente en los distintos ámbitos que lo precisen.
- Mediar entre esos voluntarios y las distintas asociaciones y organizaciones humanitarias, apoyando sus iniciativas, ofreciéndoles los diversos recursos humanos, técnicos y materiales que posee nuestra universidad, y colaborar con ellas en cuanto sea posible.

- Proporcionar una formación en valores como solidaridad, justicia, tolerancia, entendimiento, compromiso y respeto.
- Proporcionar herramientas para reconocer e identificar problemas y necesidades de la sociedad que nos rodea.
- Promover la reflexión y el espíritu crítico.
- Transmitir un aprendizaje para la solución de conflictos y la elaboración de soluciones constructivas.
- Promover el trabajo en equipo de una manera inteligente, creativa y horizontal.
- Promover la participación ciudadana como parte esencial de la formación personal y profesional, así como la construcción de una democracia socialmente avanzada, participativa y solidaria.

#### **Área de Diversidad y Asesoramiento:**

- Velar por la igualdad de condiciones para los alumnos con discapacidad y por su integración en la Universidad de Murcia en todos los ámbitos de la vida académica.
- El apoyo y orientación en aspectos psicopedagógicos relacionados con el rendimiento académico.
- La promoción y coordinación de actuaciones de prevención e intervención en materia de salud comunitaria.

Todo ello gestionando de forma eficaz los recursos disponibles y fomentando un servicio comunitario y gratuito cada vez de mayor calidad, para conseguir la satisfacción de los usuarios y una mejora de la organización.

### **3. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS**

#### **Proyección Social y Voluntariado:**

- Información a la comunidad universitaria sobre actividades de participación solidaria y de acción social, tanto dentro de nuestra universidad, como en el tejido asociativo de nuestra región.
- Organización de actividades de formación para voluntarios con contenidos específicos sobre temas solidarios y colectivos en situación de riesgo social.

- Organización de actividades de sensibilización y divulgación, como conferencias, mesas redondas, jornadas, etc., sobre temas sociales y medio ambientales.
- Creación de proyectos propios de apoyo a colectivos necesitados de ayuda solidaria.
- Servicios y colaboraciones con otras entidades y ONG's a través de la captación, sensibilización, formación y seguimiento del voluntariado universitario en la creación y desarrollo de proyectos sociales
- Colaboración en proyectos con otras entidades y ONG's a través de la gestión del Programa de voluntariado universitario clasificados por áreas:
  - Voluntariado Social:
    - Apoyo a la Infancia y la Adolescencia
    - Apoyo a Personas Mayores
    - Apoyo a Personas con Discapacidad
    - Ámbito Sanitario
    - Apoyo a Colectivos en Riesgo de Exclusión Social
    - Participación Ciudadana
  - Voluntariado Ambiental
  - Voluntariado Deportivo y Cultural
  - Voluntariado Internacional y Cooperación
  - Voluntariado y Arte Social
  - Voluntariado en Protección Civil
  - Voluntariado y Género
  - Voluntariado UMU-Campus

#### **Asesoramiento Pedagógico:**

- Asesoramiento pedagógico individualizado.
- Entrenamiento en técnicas de estudio.
- Orientación en preferencias profesionales centrada especialmente en los problemas surgidos a partir de la interrelación entre motivación, intereses y aptitudes.
- Orientación vocacional.
- Cursos e intervenciones en grupos reducidos sobre técnicas de estudio y mejora de la memoria en universitarios.

#### **Apoyo a Estudiantes con Discapacidad y/o Necesidades Especiales:**

Dirigido a colectivos de estudiantes con Certificado de Discapacidad superior al 33%;



estudiantes con cualquier grado de discapacidad reconocida; estudiantes con necesidades temporales (accidentes, enfermedad grave); y estudiantes con necesidades especiales sin Certificado de Discapacidad.

- Exención de precios públicos en matrícula para estudiantes con grado de discapacidad reconocida superior al 33%.
- Reserva del 5% de plazas para alumnado con un grado de discapacidad superior al 33%.
- Solicitud de adaptaciones en la Prueba de Acceso a la Universidad.
- Facilitar la accesibilidad a la información y propuestas de mejora de la accesibilidad física dentro de los Campus Universitarios.
- Evaluación de dificultades y necesidades académicas y propuesta de posibles adaptaciones de acceso a la información y currículo.
- Recursos de apoyo y adaptaciones de acceso a los procesos de aprendizaje y evaluación (adaptaciones de acceso): Personales (intérpretes de Lengua de Signos, profesores tutores/coordinadores específicos para estudiantes con discapacidad, estudiantes y personal universitario colaborador voluntario) y materiales y ayudas técnicas.
- Asesoramiento psicológico y pedagógico a los alumnos y profesores en aquellas cuestiones relacionadas con la discapacidad.
- Formación específica dirigida al profesorado sobre estrategias pedagógico-didácticas en clase con alumnos con discapacidad y en función de las características de la misma.
- Acciones de sensibilización para la plena integración de estos alumnos, no sólo en el contexto universitario, sino en el conjunto de la sociedad.
- Asesoramiento sobre el uso y la adecuación de ayudas técnicas que faciliten y, en su caso, posibiliten el acceso normalizado al currículo académico universitario.

#### **Programas de Salud Comunitaria:**

Desde esta Unidad se desarrollan programas específicos de actuación encaminados a la mejora de la salud y los hábitos de vida saludables con repercusión en la vida universitaria, en temáticas tales como:

- Dejar de fumar
- Mejorar nuestra alimentación
- Los efectos del alcohol, etc.

#### 4. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Las personas usuarias del Servicio tienen, entre otros derechos, los siguientes:

1. Ser tratadas con respeto y consideración.
2. Recibir información general y específica de los procedimientos que les afecten y que se tramiten desde este servicio, de manera presencial, telefónica o informática.
3. Ser objeto de atención directa y personalizada.
4. Identificar al personal y autoridades de ADyV que tramitan los procedimientos.
5. Obtener información acerca de los requisitos técnicos que se establezcan en las normativas internas de ADyV sobre proyectos, actividades o solicitudes que realicen.
6. Conocer el estado de tramitación de los proyectos en cada momento.

#### 5. COMPROMISOS DE CALIDAD

El personal de ADyV asume valores éticos como 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.

En resumen, el compromiso con el cumplimiento de nuestros valores y objetivos se concretan en las siguientes acciones:

- Atender de forma individualizada las solicitudes de información.
- Atención telefónica durante todo el horario de funcionamiento del servicio.
- Actualización de los contenidos de la web del Servicio, al menos una vez cada semana.
- Actualización del blog, boletín, y redes sociales, al menos una vez por semana. Actualización permanentemente de la oferta de cursos, jornadas o actividades. Respuesta a quejas o sugerencias en el plazo máximo de una semana.
- Ejecución ágil de los convenios suscritos.
- Elaboración de un plan de actuación público cuyos objetivos se deberán ver cumplidos al menos al 90%.

- Atender de forma personalizada las necesidades y consultas planteadas por las personas usuarias, sobre problemáticas relacionadas con el rendimiento académico y de naturaleza familiar y social, a la mayor brevedad desde el momento de su solicitud.
- Atender de forma individualizada las necesidades de estudiantes universitarios con discapacidad desde el momento de su solicitud, además de velar por el respeto a sus derechos y la igualdad de oportunidades durante sus años de estancia en la Universidad de Murcia.

## 6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados:

- Número de personas que han participado en una, o varias actividades solidarias, de manera puntual.
- Número de alumnos que han participado como voluntarios/as en proyectos sociales a lo largo de todo el curso académico.
- Número de asistentes a todas las actividades realizadas.
- Número de solicitudes de información realizadas y atendidas.
- Número de cursos, jornadas y actividades realizadas por curso académico.
- Número de actividades puntuales en las que se ha colaborado.
- Número de proyectos de solidaridad y voluntariado en los que participa.
- Número de Entidades con las cuales se ha mantenido relación durante un curso escolar.
- Número de alumnos/as que han solicitado Créditos por voluntariado y solidaridad por curso.

## 7. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias del Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado pueden colaborar en la mejora del Servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan desde el Servicio.
- Mediante la participación en actividades de formación, cursos, jornadas o seminarios en los cuales nos darán sus opiniones y sugerencias sobre las mismas.
- Mediante la participación en proyectos sociales a través de las evaluaciones continuas de los mismos en los que nos podrán dar su opinión sobre el funcionamiento y organización del servicio.

## 8. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DISPONIBLES

- Presencial en las oficinas de ADyV, en horario de 10:00h a 14.00h.
- Página WEB de adyv: <https://www.um.es/web/adyv/>
- Lista de distribución del Servicio y listas oficiales de la UMU.
- Correos del Servicio: [adyv@um.es](mailto:adyv@um.es) · [voluntariado@um.es](mailto:voluntariado@um.es) · [discapac.adyv@um.es](mailto:discapac.adyv@um.es)
- Redes Sociales: Perfiles en Facebook, Twitter e Instagram.

## 9. NORMATIVAS

Las normas sobre las que se fundamenta la actuación de ADyV son las contenidas en la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Murcia y aquellas disposiciones que, en materia universitaria, se dicten por los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

## 10. CONTACTA CON NOSOTROS

- Dirección: Centro Social Universitario, 1ª planta. Campus de Espinardo.
- Teléfonos:
  - Proyección Social y Voluntariado: 868 88 3934
  - Diversidad: 868 88 3366 y 868 88 3230
- Correos electrónicos: [adyv@um.es](mailto:adyv@um.es)
  - Proyección Social y Voluntariado: [adyvol@um.es](mailto:adyvol@um.es) · [voluntariado@um.es](mailto:voluntariado@um.es)

- Diversidad: [discapac.adyv@um.es](mailto:discapac.adyv@um.es)

## 11. HORARIOS

**Horario general\*:** De lunes a viernes de 8:00h a 14:30h.

**Horario de atención al público:** De lunes a viernes de 08:00h a 14:00h.

\* Del 01 al 31 de agosto, cerrado.