



**Vicerrectorado de Estudiantes
y Empleo**

**UNIVERSIDAD DE
MURCIA**

CARTA DE SERVICIOS

***SERVICIO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y
VOLUNTARIADO***

Unidad responsable de la Carta de Servicios:
Equipo del Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado

Año 2013

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y VOLUNTARIADO UNIVERSIDAD DE MURCIA

INDICE

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

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, social y jurídica, a la comunidad universitaria, y atendiendo y cubriendo las necesidades de los estudiantes 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), que ha continuado durante el curso 2012/13 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 los miembros de la Comunidad Universitaria como principales usuarios 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 asesoramiento y orientación personal.

Área de Proyección Social y Voluntariado:

Gestiona el Programa de Voluntariado Universitario, los proyectos de Alojamientos solidarios, el Banco de Tiempo 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 a las/os estudiantes 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 y Asesoramiento:

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:

1. Asesoramiento psicológico, pedagógico y jurídico como: Intervención en problemas de ansiedad, desarrollo de habilidades sociales, control de ansiedad ante los exámenes, miedo a hablar en público, técnicas de relajación, fobia social, habilidades sociales, etc.
2. Atención a alumnos con diversidad funcional, 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 integración en la Universidad de Murcia en todos los aspectos que afectan a la vida académica.
3. Salud Comunitaria: ADYV desarrolla programas específicos de actuación encaminados a la mejora de la salud y los hábitos de vida saludables. Desde esta unidad se pretende 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.
4. Cursos de autoayuda

Objetivos generales de ADyV:

1. Atender las necesidades socio educativas de los alumnos con discapacidad de la Universidad de Murcia.
2. Proporcionar asesoramiento psicológico, pedagógico o jurídico a los miembros de la comunidad universitaria.
3. Promover programas de salud comunitaria.
4. 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.
5. 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.

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:

- La orientación y asesoramiento en aspectos de ajuste psicosocial con repercusión en la actividad cotidiana.
- El apoyo y orientación en aspectos psicopedagógicos relacionados con el rendimiento académico.
- 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.
- La promoción y coordinación de actuaciones de prevención e intervención en materia de salud comunitaria.
- El asesoramiento en problemáticas de carácter jurídico y legal.

- 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

Voluntariado UMU-Campus

Asesoramiento Psicológico, Pedagógico y Jurídico

- Consulta individual:
 - Control de ansiedad ante los exámenes
 - Miedo a hablar en público
 - Técnicas de relajación
 - Fobia social
 - Habilidades sociales
 - 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

En cuanto a la asesoría jurídica:

- Resolución de problemas en trámites administrativos
- Resolución de problemas propiamente jurídicos sin intervención judicial
- Discapacidad
- Subvenciones y disposiciones legales
- Asesoramiento laboral
- Autoempleo
- Promociones y cooperativas de viviendas para jóvenes
- Ayudas y subvenciones para la adquisición de la primera vivienda.
- Plan de Vivienda Municipal
- Guía sobre compraventa de viviendas (Ministerio de Justicia)
- Servicio de Vivienda del Ayuntamiento de Murcia

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 LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

Los usuarios del Servicio tienen, entre otros derechos, los siguientes:

- Ser tratados con respeto y consideración

- Recibir información general y específica de los procedimientos que les afecten y que se tramiten desde este servicio, de manera presencial, telefónica o informática
- Ser objeto de atención directa y personalizada
- Identificar al personal y autoridades de ADyV que tramitan los procedimientos
- Obtener información acerca de los requisitos técnicos que se establezcan en las normativas internas de ADyV sobre proyectos, actividades o solicitudes que realicen
- 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 dos días

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 los usuarios, sobre problemáticas de tipo psicológico, de 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 los alumnos 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:

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

7. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios/as 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

Derechos de los usuarios en relación con los servicios de asesoramiento prestados:

- Tratamiento profesional de sus demandas
- Confidencialidad extrema de los datos aportados o recabados en su vinculación al Servicio, sólo difundida con su expreso consentimiento
- Disponibilidad total de acceso a las actuaciones del ADYV
- Identificar al personal de ADYV bajo cuya responsabilidad se tramiten procedimientos
- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del que les facilitará el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones
- Acceso al sistema de quejas y sugerencias que está en la WEB
- Existe un proceso definido para la tramitación de quejas y sugerencias, que se pueden expresar personalmente, de forma telefónica, por email o por escrito
- La revisión de las quejas o sugerencias presentadas nos ayuda a perfilar la mejora de las actuaciones desarrolladas por el Servicio

8. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DISPONIBLES

Presencial en las oficinas de ADyV, en horario de 10:00h a 14.00h

Página WEB

Blog de ADyV

Lista de distribución del Servicio y listas oficiales de la UMU

Correos del Servicio

Redes Sociales

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

Proyección Social y Voluntariado

Centro Social Universitario, 1ª planta. Campus de Espinardo.

Tlf: 868883934

adyvol@um.es

voluntariado@um.es

Atención a la Diversidad

Edificio D, 2ª planta. Campus de Espinardo.

Tlf: 868883366/ 868883230

adv@um.es

Discapacidad: discapac.adv@um.es

Cursos de autoayuda: cursos.adv@um.es

11. HORARIOS

Horario general

De lunes a viernes de 9:00h a 15:00h

Horario de atención al público

De lunes a viernes de 10:00h a 14:00h

En Semana Santa, Fiestas de Primavera, Agosto y Navidades cerrado