



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	6
6. REGISTROS.....	6
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	7
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	8
11. ANEXOS .....	8

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Directora de la Unidad de Calidad	Vicerrectora de Profesorado e Investigación	Rectora
		
<b>Olga Castelao Naval</b>	<b>Eva Icarán Francisco</b>	<b>Elena Gazapo Carretero</b>
Fecha: 14/02/2025	Fecha: 14/02/2025	Fecha: 14/02/2025

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	<b>PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este proceso es establecer los mecanismos para proporcionar servicio a los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE).

## 2. ALCANCE

Este procedimiento está orientado a prestar servicio a los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid (en adelante Universidad), y dar asesoramiento a los distintos departamentos de la institución que interactúan con los estudiantes.


## 3. REFERENCIAS

- Estatuto del Estudiante Universitario vigente
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

## 4. DESARROLLO DEL PROCESO

Los objetivos de la Unidad de Atención a la Diversidad en los que se basa este Proceso son:

- Promover la accesibilidad universal en los distintos campus de la Universidad.
- Facilitar a los estudiantes con necesidades educativas de apoyo educativo los recursos técnicos y humanos que les permitan un máximo de aprovechamiento en su etapa formativa en la universidad dentro de las posibilidades reales de la Universidad.
- Realizar los ajustes curriculares oportunos derivados de las necesidades de cada caso, que no impliquen las alteraciones del desarrollo competencial para la obtención del título académico.
- Sensibilizar a la Comunidad Educativa mediante la organización de jornadas y seminarios sobre necesidades educativas específicas.
- Formar a estudiantes y docentes sobre la inclusión de estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo en la Universidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	

- Colaborar con instituciones de apoyo.

Dentro de la Unidad de Experiencia al Estudiante se encuentra la Unidad de Atención a la Diversidad (en adelante, UAD) que proporciona un servicio al estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE), se establecen por parte del estudiante que accede a este servicio de forma voluntaria y proactiva, si bien cualquier otro agente de la Universidad puede identificar a un estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo.

Atendiendo a las características de estos estudiantes, en la UAD debe aplicar los procedimientos que garantizan la protección de información confidencial del mismo.

El servicio de la UAD establece unos plazos estipulados para que los estudiantes de forma proactiva y voluntaria se pongan en contacto con la Unidad:

- Estudiante con diagnóstico: la fecha límite que se establece es el último día de la modificación de la matrícula, aplica tanto a primer como a segundo semestre.
- Estudiantes sin diagnóstico: deberá tener en cuenta las fechas propuestas anteriormente para poder elaborar los ajustes oportunos a tiempo, si no deberá esperar al siguiente semestre lectivo para que se hagan efectivos los ajustes.

No obstante, aún con los plazos fijados anteriormente, la UAD intentará dar servicio a todos los estudiantes que lo precisen.

## Actuación

El proceso que tiene que seguir un estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo para ser atendido por la UAD se divide en dos grandes bloques:


### A) Identificación de necesidades

El estudiante o la familia del estudiante puede ponerse en contacto con la UAD a través del correo electrónico y/o teléfono habilitado a tal efecto, se asume que el estudiante es mayor de edad, y sólo él y en su caso su familia serán los encargados de establecer el primer contacto con la UAD.

Para recibir atención continuada y seguimiento, el estudiante debe demostrar con documento oficial el tipo de necesidad específica de apoyo educativo. Este documento debe estar firmado por un colegiado (del área que corresponda), tener un año de vigencia como máximo y estar en castellano original o traducción jurada al español.

El estudiante firmará un documento de consentimiento para ser atendido por la UAD y una autorización para poder informar a las personas convenientes de sus circunstancias, ambos documentos y todas las medidas adoptadas para el respeto de la información confidencial del estudiante quedan amparados bajo el Reglamento de Protección de Datos.

Se realiza un estudio de caso desde la UAD con el estudiante, mediante una entrevista donde se identifican sus necesidades y se define un plan de acción. La UAD se pone en contacto con los docentes implicados en la enseñanza del estudiante y se formaliza una propuesta de adaptaciones personalizadas para este estudiante. A posteriori este plan de acción será compartido con los docentes implicados, el asesor académico y, en su caso, el tutor online.

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	<b>PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	

Al finalizar cada semestre se evalúa la implantación de las adaptaciones y, en su caso, se estipula el plan para el siguiente curso.

La UAD informará tanto a asesor académico y, en su caso, tutor online, como a los Directores de Departamento sobre los estudiantes con necesidades específicas atendidos por la Unidad en cada titulación.

Los estudiantes se vinculan o desvinculan de la Unidad de Apoyo a la Diversidad con un consentimiento escrito expreso que queda en un registro privado en cautela de la UAD.

## **B) Ajustes y materiales**

Las adaptaciones que pueden surgir durante la entrevista con el estudiante:

- Adaptaciones de acceso: son aquellas que afectan a la metodología (el cómo enseña el docente) y a la evaluación (a las herramientas e instrumentos de evaluación, necesidades de los estudiantes que cursan en modalidad online)
- Adaptaciones de materiales y recursos: en caso de necesidad de inversión para solicitar material, se gestiona a través del Banco de Productos de Apoyo de la Fundación Once que proporciona el material de apoyo durante el tiempo que el estudiante necesite. No obstante, la UAD está en posesión de ciertos materiales que garantizan la accesibilidad universal (papel autocopiativo).

En el caso de que un estudiante necesite una inversión económica para una adaptación de material o recurso, se convocará a la Comisión de Atención a la Diversidad, que está conformada por:


- Responsable de la UAD.
- Responsable del Servicio Médico.
- Defensor Universitario.
- Responsable de Centro/ Titulación
- Cualquier otro responsable de otros departamentos, que se vean implicados en la realización de los ajustes que se precisen.

## **Seguimiento**

De forma semestral se revisa el nivel de cumplimiento del plan de acción personalizado acordado con el estudiante y los equipos que colaboran en la ayuda prestada. Los resultados se comunican a los docentes implicados para, en su caso, se pongan en marcha las acciones de mejora específicas.

## **Evaluación y plan de mejora**

Anualmente se realiza una evaluación de las necesidades y se prepara una memoria a través de la UAD que recoge, no solo iniciativas en las que debe trabajar la Universidad, sino adaptaciones que deban hacerse relacionadas con los procesos que permiten prestar este tipo de atención a

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	<b>PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	

los estudiantes.

Se realiza una encuesta de satisfacción tanto a estudiantes como docentes para que puedan valorar su experiencia en la Unidad de Atención a la Diversidad.

A final de curso se realiza un informe con la recogida de datos a modo de memoria y donde se analiza las áreas de mejora. Este plan puede implicar a diversos departamentos, en función de cuáles sean los departamentos que tengan que estar implicados en la ejecución del mismo.

## Comunicación

La UAD establece focos de comunicación:

- Estudiantes: la UAD se dará a conocer a los estudiantes a través de:
  - Welcome Week.
  - Jornadas de sensibilización.
  - Folletos informativos.
  - Cuenta Institucional de Responsabilidad Social usando el hashtag #DiversidadUE.
- Docentes: la UAD se dará a conocer a los docentes a través de:
  - Jornadas de sensibilización.
  - Folletos informativos.
  - Responsabilidad Social usando el hashtag #DiversidadUE.
  - Claustros.
  - Juntas de Facultad.
  - Programa de formación específico sobre la atención a la diversidad.
  - Comisión de Atención a la Diversidad.
  - Personal no docente

## Sensibilización y formación de la comunidad universitaria.


Con el objetivo de involucrar a la comunidad en la sensibilización y formación sobre diversidad de capacidades, la UAD con la colaboración de la Unidad de Modelo y Transformación Digital prepara un plan de Formación Docente de Atención a la Diversidad, mediante el cual se trata de sensibilizar e informar a los distintos grupos de interés de la Universidad.

Para ello la UAD detecta las necesidades formativas específicas mediante las reuniones trimestrales con los docentes que identifican puntos débiles.

La Unidad de Atención a la Diversidad y Unidad de Modelo y Transformación Digital, preparan la oferta formativa.

La impartición de la formación la realiza tanto personal de la UAD como otros docentes externos embajadores de la UAD. Tras la impartición se realiza una encuesta de satisfacción a los docentes sobre la formación recibida.

Del mismo modo, se realizan sesiones de sensibilización con los diferentes agentes que participan en la actividad con relación directa con el estudiante en la Universidad (asesores, conserjes...).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	

## 5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

No aplica

### Facultad de Medicina, Salud y Deportes

No aplica

### Facultad de Ciencias Jurídicas, Educación y Humanidades

No aplica

### Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y de la Comunicación

No aplica

### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

No aplica

### Escuela de Doctorado e Investigación

No aplica


## 6. REGISTROS

NOMBRE	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA
Documentos de vinculación, desvinculación y seguimiento de estudiantes ACNEAE	Unidad de Atención a la Diversidad

## 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Atención a la Diversidad con apoyo de la Unidad de Calidad, actualizándolo cuando se considere necesario, a partir de las diferentes situaciones que puedan surgir en las revisiones del sistema.

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PGC 10.2	Número de estudiantes atendidos	Unidad de Atención a la Diversidad	Curso académico
IND02 PGC 10.2	Número de ajustes curriculares realizados.	Unidad de Atención a la Diversidad	Curso académico

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	<b>PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	

IND03 PGC 10.2	Número jornadas de sensibilización	Unidad de Atención a la Diversidad	Curso académico
IND04 PGC 10.2	Número de docentes asesorados	Unidad de Atención a la Diversidad	Curso académico

## 8. RESPONSABILIDADES


RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Unidad de Atención a la Diversidad	<p>Atender al estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE).</p> <p>Realizar jornadas de sensibilización.</p> <p>Diseñar e implementar el plan de formación de Atención a la Diversidad. Realizar el plan de mejora en materia de inclusión educativa.</p> <p>Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad.</p>
Personal Docente	Llevar a cabo los ajustes acordados y comunicados por parte de la Unidad de Atención a la Diversidad.
Asesor Académico / Tutor online	<p>Informar a estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE) del servicio de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD).</p> <p>Ayudar en procesos administrativos.</p> <p>Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad.</p>

## 9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Los estudiantes son los beneficiarios de esta Unidad, son ellos los que reciben las necesidades específicas de apoyo educativo.

El personal docente y no docente participan en el plan necesario para ajustar las necesidades que necesita cada estudiante. Reciben formación específica y colaboran en la difusión de este servicio.

La sociedad en general recibe información de la existencia de este servicio de apoyo y de esta Unidad que posibilita la formación a estudiantes con necesidades específicas a través de la página web.

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	<b>PGC 10.2 ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	

## 10.CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01		Versión Inicial
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II
08	28/04/2021	Actualización contenido y directora de Calidad y Compliance Académico
09	20/12/2022	Actualización del desarrollo del proceso.
10	14/02/2025	Actualización de los centros

## 11. ANEXOS

No aplica