

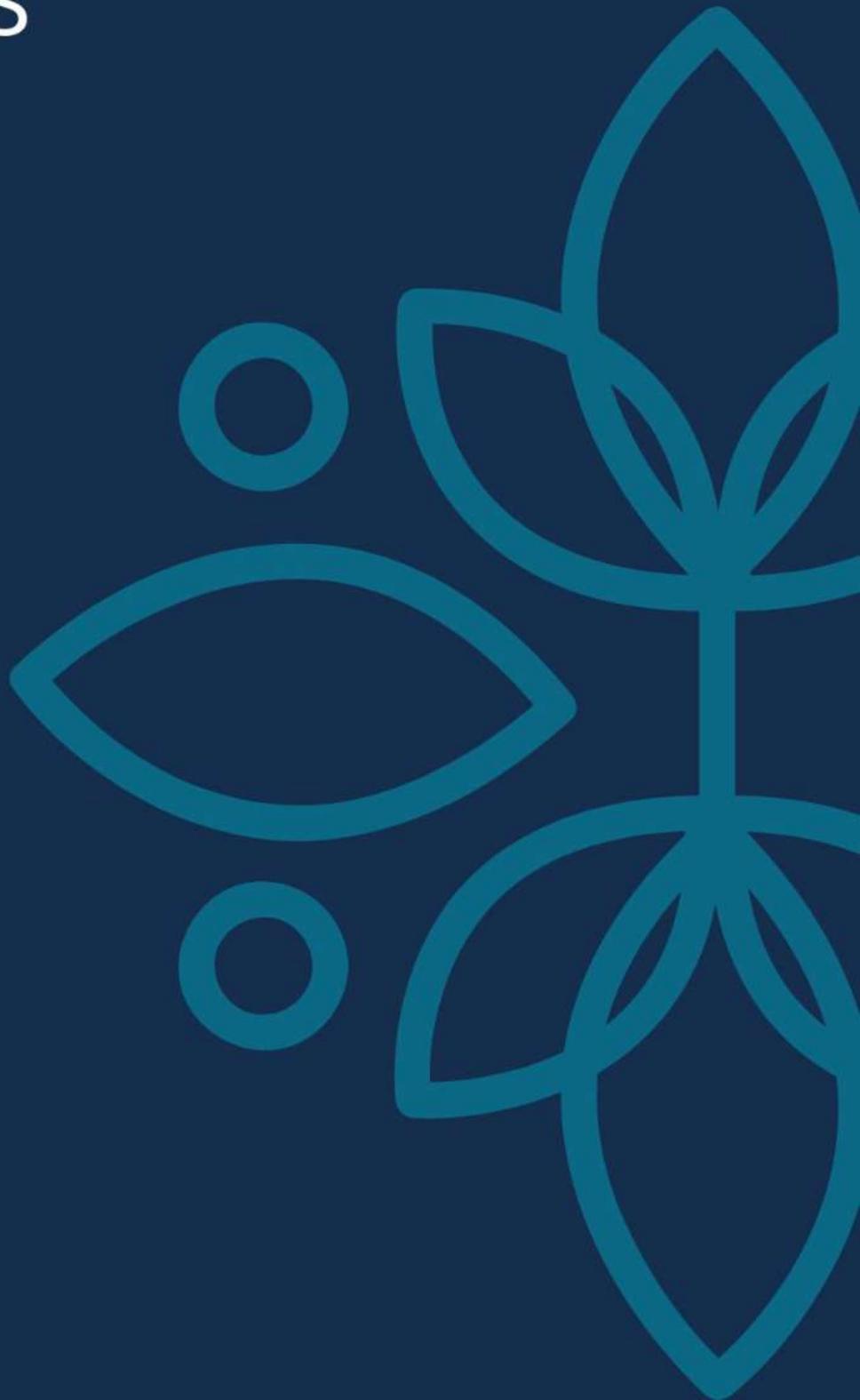
50
ANIVERSARIO



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS

SICAU
uma.es



1. Introducción

El Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU), primera imagen de la Universidad de Málaga, se constituye como un servicio de gestión y difusión de la información, tanto a la comunidad universitaria como al resto de la sociedad, respecto de la organización y actividades de la institución, así como un servicio de apoyo a través del cual se atienden directamente o se canalizan las necesidades de las personas usuarias, siendo básica su colaboración para el desarrollo de la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

Por el carácter del SICAU se hace necesario el plantear un Manual de Buenas Prácticas que sirva de referente a la hora de informar y dar un buen servicio, teniendo siempre presente que para ofrecer todo lo anterior entran en juego otras variables como **la actitud positiva, la asertividad, la comunicación no verbal y las habilidades sociales**, variables que se suman al conocimiento de la terminología universitaria, la página web de la Universidad de Málaga y el conocimiento y funcionamiento de la dinámica en los Centros y Servicios de la UMA.

2. Objetivo

Aportar una herramienta de trabajo para lograr la satisfacción de la persona usuaria y que además proponga opciones destinadas a evitar conflictos y saber manejar las diferentes situaciones que se nos puedan presentar en el contexto de las funciones del SICAU.

3. Proceso de atención a la persona usuaria

Las expectativas de estas personas son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de contentar porque están bien formadas e informadas y porque posiblemente vienen con ideas preconcebidas sobre lo que es la Universidad y su contexto.

Entre estas expectativas cabe destacar: la eficacia y la rapidez en la respuesta, que la misma le facilite sus gestiones y sea fiable y, quizás más importante, que sienta que se la escucha y atiende de manera individualizada y teniendo en cuenta, si es el caso, sus peculiaridades personales.

A esto hay que unir la evolución y la diversificación de las diferentes maneras de informar, detalles que hay que tener presentes en este documento.

Para lograr cumplir con lo que se espera del proceso de información, además de las expectativas, habría que tener en cuenta una serie de puntos referentes a nuestra actitud personal e interacción con la persona usuaria, así como determinados procesos que debemos tener en cuenta en nuestro servicio, los cuales pasamos a detallar.

3.1. Actitud personal

- **Orientación positiva**

Nuestra actitud, formas y maneras deben ir enfocadas a la resolución del problema o la situación que se nos plantea. En este sentido, tenemos que tener presente la empatía con la persona usuaria, ya que representamos a la Universidad de Málaga; nuestra actitud puede mejorar o estropear el esfuerzo y la imagen de todo el personal de la institución.

Nuestro lenguaje corporal debe acompañarnos en el proceso, por ello buscaremos el contacto visual, mostrar una actitud corporal amable y evitar mostrar indiferencia y desinterés. Asimismo, nuestra indumentaria y nuestro aseo personal deberán estar acorde con las normas básicas del decoro.

No debemos mezclar lo personal con lo profesional, y así, evitar resolver cuestiones y llamadas personales en el punto de atención a la persona usuaria.

- **Identificación de integrantes del servicio**

Aunque la atención se debe prestar, preferentemente, en el puesto de atención al público, no es raro que ante determinados eventos o en algunos momentos, existan personas con necesidad de nuestra atención en otros espacios. Para facilitar esa interacción se debe llevar la tarjeta identificativa que nos identifica como integrantes del SICAU. Además, con ello se cumple con la normativa vigente. *Ver Anexo I.*

3.2. Interacción con la persona usuaria

- **Ámbito de actuación**

Si la cuestión que se nos plantea no es de nuestro ámbito de actuación o no la sabemos resolver, debemos manejar las herramientas necesarias para saber redirigir a la persona usuaria al centro o servicio donde sí puedan ayudarla. De entre las herramientas existentes en la Universidad de Málaga destacamos el manejo de la página web, las redes sociales propias, el sistema de reservas de espacios y el conocimiento de los centros y servicios.

Debemos respetar los tiempos y el proceso de atención de quienes estén prestando el servicio en un momento dado, no interfiriendo salvo que la persona que esté atendiendo en ese momento nos solicite ayuda.

- **Puntos de atención**

El punto de atención a la persona usuaria debe estar siempre atendido, para ello se establecerán los turnos necesarios. Es conveniente disponer en este punto de atención de folletos, información previamente elaborada y papel para tomar nota en caso necesario.

- **Priorización**

Quien se persone en el puesto de atención siempre tendrá preferencia por delante de las llamadas telefónicas o consultas por otro medio. Nunca interrumpiremos el servicio a un/a usuario/a para atender a otra persona.

- **Situaciones especiales**

Debemos tener conocimiento de los diferentes protocolos de actuación ante situaciones especiales, como el protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual por razón de sexo y por orientación sexual, la ley de protección de datos, el del alumnado con diversidad funcional, etc.

- **Idiomas**

Cada vez es más común encontrarnos con la necesidad de tener que atender en otro idioma. Las unidades SICAU deben tener prevista esta contingencia con los medios que tengan a su disposición.

- **Ubicación**

Debemos conocer la dirección completa de nuestro centro de trabajo. A la hora de informar sobre las ubicaciones de los diferentes centros y servicios de la Universidad de Málaga es un complemento muy útil y cada vez más demandado conocer la calle y número de cada uno de ellos. Como documento de referencia se propone el listado de edificios de la UMA.

- **Adaptación a la persona usuaria**

La diversidad de personas que acuden a nuestro servicio es inmensa, por ello no podemos presuponer que están familiarizadas con nuestra forma de proceder o con la terminología universitaria, por tanto, en una interacción deberíamos adaptarnos a ellas. La persona usuaria establece los problemas, nosotros buscamos las soluciones.

- **Gestión de quejas**

En caso de recibir una queja, tras intentar buscar una solución, se informará de la posibilidad de trasladar formalmente la misma mediante

el sistema online de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, facilitándole toda la información necesaria. También se le informará de que este trámite se puede realizar mediante la presentación de un escrito en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

- **Contacto con representantes de estudiantes**

El estudiantado es el principal demandante de nuestros servicios. Por tanto, es aconsejable conocer a quienes les representan en los diferentes órganos, con objeto de, con su colaboración, intentar adelantarnos a las necesidades e inquietudes que puedan tener. De esta manera podremos mejorar nuestra visibilidad ante las personas usuarias, dando a conocer todos los servicios que podemos prestar.

- **Atención telefónica**

Al atender una llamada telefónica es imprescindible en primer lugar saludar e identificarnos como servicio y centro o edificio.

Durante el desarrollo de la conversación, debemos procurar mantener en todo momento un tono de voz, una velocidad de locución y una vocalización adecuados a las circunstancias de la conversación, así como ser claros y concisos en la información que demos.

- **Atención virtual**

Debemos utilizar una redacción clara y correcta, así como asegurarnos de la veracidad de la información que damos, ya que ésta quedará reflejada por escrito.

En el caso del correo electrónico, es importante que los mensajes se envíen con un pie que incluya la firma con el logo de la UMA, así como los datos de contacto del equipo en cuestión. Asimismo, es conveniente que el asunto del mensaje sea claramente indicativo de su contenido,

para facilitar la búsqueda posterior en caso necesario. El correo electrónico institucional debe gestionarse diariamente para poder dar una respuesta inmediata. *Ver Anexo II.*

El gestor de peticiones es uno de los medios de contacto más potentes de los que dispone nuestro servicio. Por ello, igualmente debe ser revisado regularmente durante el día.

Se deberá evitar, en todo el ámbito de la atención virtual, escribir en letra mayúscula sostenida, ya que esto puede resultar ofensivo.

- **WhatsApp**

El horario de información por WhatsApp coincidirá con el horario de apertura y cierre de cada centro o edificio. Se harán extensivas a todos los puntos de información las Normas de uso del WhatsApp del SICAU.

Se aprobarán con posterioridad los Anexos y Manuales de Procedimientos que sean necesarios para desarrollar cada uno de los aspectos recogidos en el presente documento, el cual debe servir de referente mínimo al personal SICAU.

Elaborado por Área de Gestión SICAU el 23/05/2019

Revisado por el Grupo de Mejora SICAU el 24/05/2019

Aprobado por la Mesa Coordinadora SICAU el 03/06/2019

Edición actual: 10/2022

ANEXO I

Tarjeta identificativa SICAU



ANEXO II

Firma email personal



Juan García González
Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)
Tel. 952 13 21 00 | juangarcia@uma.es
Facultad de Derecho
Campus de Teatinos
Málaga

Firma email institucional



Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)
Tel. 951 13 21 00 | informader@uma.es
Facultad de Derecho
Campus de Teatinos
Málaga

ANEXO III

GUÍA DE ORIENTACIÓN AL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE MALAGA SOBRE ATENCIÓN AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD

Editado por el Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad, Vicerrectorado de Bienestar Social e Igualdad.

ÍNDICE

PRESENTACION

INTRODUCCION

I. SERVICIO DE APOYO AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD

II. ACERCAMIENTO CONCEPTUAL A LA DISCAPACIDAD

III. ORIENTACIONES GENERALES EN EL TRATO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDAD

1. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD VISUAL

2. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

3. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD MOTORA

4. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA. - ANEXO

PRESENTACION

La Universidad de Málaga, en la línea de reconocimiento de los valores de la persona y de su derecho a la educación y formación superiores, considera un objetivo importante la atención a las necesidades educativas de los estudiantes con discapacidad. Por esta razón se creó en 2005 una oficina dirigida a la atención de sus estudiantes con discapacidad: el Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad (SAAD). En la actualidad, este servicio se oferta desde el Vicerrectorado de Bienestar Social e Igualdad.

El SAAD se dirige a orientar y atender a aquellas personas con un porcentaje de minusvalía similar o superior al 33% que deseen ingresar o estén matriculados en la Universidad de Málaga, tratando de compensar y dar respuesta a las necesidades especiales que, derivadas de su discapacidad, se presenten en cada caso.

Se atiende así el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades y la plena integración de los estudiantes universitarios con discapacidad en la vida académica, además de promover la sensibilidad y la concienciación del resto de miembros de la comunidad universitaria.

Teresa Prieto Ruz

Vicerrectora de Bienestar Social e Igualdad. Universidad de Málaga

INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de sus estudios universitarios, un estudiante con discapacidad entra en contacto y debe ser atendido por múltiples y diferentes agentes, el profesorado, el técnico del servicio de apoyo al alumnado con discapacidad (SAAD) y el personal de administración y servicios, entre otros. En la Comunidad Universitaria, el personal docente deberá atender y proporcionar al estudiante la formación académico - profesional necesaria, con las adaptaciones curriculares que la persona con discapacidad requiera. Pero, junto a esta formación docente, el estudiante necesitará de otros servicios que juegan un papel fundamental en el óptimo desarrollo y adaptación de su persona, dentro del contexto universitario. Con mayor razón si está en situación de discapacidad. Este documento pretende servir de orientación y punto de referencia para el personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga que diariamente atiende al alumnado, y, entre ellos, a personas con discapacidad. El Servicio de Apoyo al Alumnado con Discapacidad, ha diseñado la siguiente guía, con el objetivo de ofrecer información y orientación básica para la atención y convivencia con los alumnos/as con discapacidad, con el fin de vivir y convivir en un ámbito inclusivo, con los valores, tradicionalmente universitarios, de aceptación, respeto y solidaridad.

I. SERVICIO DE APOYO AL ALUMNADO CON DISCAPACIDAD.

En el mes de febrero de 2005, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga aprobaba la creación del Servicio de Atención al alumnado con Discapacidad (SAAD), encargada de unificar e integrar la atención prestada en diversos ámbitos (acciones de trabajo social, becas, asesoramiento legal, etc.) a los alumno/as con discapacidad. Este Servicio responde a la necesidad de concretar actuaciones que desarrollan el compromiso social de la Universidad de Málaga. A través de labores inclusivas e integradoras, desde el SAAD cooperamos en la responsabilidad social para que, en este ámbito, la UMA disponga y proponga acciones educadoras, formativas y sociales. La información sobre el SAAD, sus funciones y actuaciones, puede encontrarla en la siguiente dirección web:

<http://www.uma.es/ficha.php?id=126>

Si desea obtener más información o necesita asesoramiento más específico puede contactar el SAAD, en el teléfono 952132972 o en el correo electrónico serviciodiscapacidad@uma.es.

Por favor, si un estudiante con discapacidad acude a su servicio, le agradeceríamos le informase de la existencia del SAAD y sus datos de contacto.

II. ACERCAMIENTO CONCEPTUAL A LA DISCAPACIDAD

Definimos discapacidad como el menor grado de habilidad o ejecución en el desarrollo de capacidades, como resultado de la interacción de factores individuales y de contexto. Es decir, una persona presenta discapacidad cuando tiene alguna deficiencia, trastorno, dificultad o se encuentra en desventaja, que afecta o limita su capacidad para realizar funciones o actividades.

Discapacidad.

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE- 10): Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad, en la forma o dentro del margen, que se considera normal para un ser humano.

Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (OMS, 2001): Circunstancia de aspectos negativos de la interacción del individuo y sus factores contextuales, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación. Ello supone identificar discapacidad con limitación en la actividad o la dificultad que puede tener una persona para realizar actividades.

Es importante saber que:

- El contexto donde se desarrolla un individuo con discapacidad influye en su realización y crecimiento como persona, favoreciendo o limitando su independencia. De este modo, un entorno centrado en las dificultades y no favorecedor de sus potencialidades y habilidades, puede situarle en una situación de desventaja social y cultural.

- La sociedad y la comunidad donde convive la persona con discapacidad, es responsable de crear un entorno accesible que permita su desarrollo y su participación plena de las diferentes facetas de la vida en sociedad.

1. PAUTAS PARA UN LENGUAJE CORRECTO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

A) Digamos Personas con discapacidad o Alumnado con necesidades educativas especiales.

La persona, el alumno/a o alumna, es lo sustantivo. La discapacidad o sus necesidades educativas especiales son adjetivos. Si sustantivamos éstas, anulamos a la persona, a su globalidad como tal, perdiendo su identidad.

B) Se deberá individualizar (o personalizar) cuando se trate de personas con discapacidad.

Se ha de evitar que se atribuyan aspectos generales y estereotipos, a todas las clases de discapacidad, sin considerar sus hechos diferenciales, y sobre todo, cada una de las historias personales. El alumnado con discapacidad es tan distinto o diferente, como pueda serlo cualquier otro alumno/a.

C) Apreciar la discapacidad como una característica más de la persona.

Se procurará mostrar el lado positivo de la discapacidad, no convirtiendo la deficiencia, en el núcleo de la condición social de los sujetos afectados, ni en su identidad como personas. La discapacidad del Alumnado con necesidades especiales, no es única ni englobante, es una característica más de su persona.

D) Las personas con discapacidad tienen su voz propia.

Evitemos pensar por ellas, pero colaboremos en la atención a las soluciones de sus dificultades, prestando el apoyo que se precise. El Alumnado con discapacidad precisa que se fomente su autoestima y crecimiento personal, tanto o más que el resto de sus compañeros.

E) Favorecer una información normalizadora.

La información deberá tender hacia la integración social, procurando una transmisión neutra en los contenidos característicos sobre discapacidad y una actitud positiva hacia los valores de la persona. Así, se deberán evitar los términos de inválido, incapacitado, retrasado, etc., o los adjetivos sustantivados de deficiente o discapacitado, porque convierten a una persona en una de sus características, la hacen negativa o la anulan como persona.

III. ORIENTACIONES GENERALES EN EL TRATO CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON DISCAPACIDAD

Aceptando que cada persona con discapacidad (como cualquier otra) tiene una serie de características personales (entre las que se encuentran las específicas de su discapacidad) que la hacen única, las recomendaciones generales sólo son un marco común para el acercamiento y conocimiento en las relaciones interpersonales, con las que favorecer el trato hacia la persona con discapacidad, y contribuir a una plena integración y a la convivencia en una Universidad más inclusiva.

En esta guía se ofrecen una serie de recomendaciones generales a seguir para cada tipo de discapacidad, recomendaciones que adquirirán el valor informativo y de proyección para la persona con discapacidad, cuando se conozca y trate.

1.- ALUMNADO CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Discapacidad visual es un estado de limitación o de menor eficiencia, debido a la interacción entre factores individuales (entre los que se encuentra la deficiencia visual) y los de un contexto menos accesible.

1.1.- La persona con discapacidad visual.

La carencia o falta de visión determina que las personas con esta discapacidad utilicen principalmente la información auditiva, táctil y propioceptiva para acceder al mundo que les rodea. Información que, al menos inicialmente, y hasta la integración y desarrollo de estos sentidos, se limita al contexto más próximo, a los objetos y situaciones cercanas, con una exploración de la realidad lenta y fragmentaria.

a. Posibles limitaciones que puede presentar:

- Dificultades en la comprensión de términos abstractos con gran influencia visual, como, por ejemplo, los colores.
- Dificultades en la orientación espacial y en la movilidad.
- Pasividad, independencia y autonomía.
- Limitaciones para acceder al material impreso en tinta, por ejemplo, los anuncios publicados en los tablones del centro.
- En lugares con contaminación acústica (cafeterías, aulas no adaptadas...) se producen pérdidas de información auditiva.

b. Otra información de interés:

- Dentro de la discapacidad visual hay una gran variedad de población, que se encuentran en esta circunstancia por diferentes trastornos. Hay personas que poseen restos visuales y personas cuya pérdida de visión es total. También podemos encontrar estudiantes que tienen discapacidad visual desde su nacimiento y otros que la han adquirido más tarde, a causa de una enfermedad o accidente.
- Si la persona con discapacidad visual lo solicita a la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE), puede recibir la ayuda de un profesional especializado, que le enseñará a orientarse de manera autónoma por el edificio donde desarrolla sus estudios.
- Pueden encontrarse con diversas barreras arquitectónicas como ascensores no adaptados (sin botonera en braille, sin indicador acústico de apertura de puertas), puertas de cristal y escalones sin banda de señalización, falta de información acústica – por ejemplo en las alarmas -, falta de señalización adaptada con caracteres en gran tamaño y colores contrastados (número del aula, despacho del profesorado...), etc.

- Con la formación adecuada, pueden ser personas autónomas y capaces de utilizar el transporte público para acudir al centro universitario.

1.2. Pautas y recomendaciones.

a. Pautas y Recomendaciones en la relación

- Identifícate siempre al dirigirte a una persona con discapacidad visual. Al hablar con ella, acostúmbrate a usar la palabra, evitando los gestos que serán sustituidos por aquella en nuestra acción informativa. Referencias concretas de “está a tu izquierda”, “cuando entres en la clase, a tu derecha”, son significativas para la persona ciega.
- Si le ofreces o indicas alguna cosa, aclárale de qué se trata y en qué lugar exacto se encuentra.
- Si precisa de tu ayuda, ofrécele tu brazo y camina ligeramente por delante de él o ella (sobre todo si el desplazamiento se hace por una zona estrecha), adecuándote a su paso. Advértele de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- En cualquier espacio (el aula, por ejemplo) se le informará de su estructura y distribución, procurando mantenerla fija, comunicando los cambios. Indícale el lugar dónde deja sus cosas.
- Cuando se le deba leer algún documento, no se harán resúmenes o comentarios propios del que lee sobre el texto, sino una lectura lenta clara, a la espera de cualquier pregunta o aclaración.
- No le dejes solo sin advertírselo antes.

b. Algo Más:

- Las notificaciones, publicadas en los tabloneros de anuncios donde se encuentre información dirigida a un estudiante con discapacidad visual, deben realizarse personalmente a este alumno/a por teléfono o correo electrónico.
- Precisan flexibilidad a la hora de elegir grupos y turnos más adecuados a sus circunstancias personales. Se ha de procurar que coincida en estos grupos, con el alumno/a colaborador asignado por el SAAD.
- Si lo solicita, ofrézcale toda la ayuda posible a la hora de buscar y encontrar un libro u otro documento de la biblioteca.
- Si precisa usar el aula de informática y necesita elementos de accesibilidad, el alumno/a puede solicitar a la ONCE la instalación, en el equipo elegido del aula, de los softwares necesarios. Facilítenle esta tarea al estudiante y al técnico de la ONCE.

2. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

Discapacidad auditiva es un estado de limitación en la comunicación o el lenguaje como expresión lingüística y de pensamiento, debido a la interacción entre factores individuales (entre los que se encuentra la deficiencia auditiva) y los de un contexto menos accesible.

2.1. - La persona con discapacidad auditiva.

Desde un punto de vista individual, la deficiencia auditiva produce una discapacidad en la persona, por las posibles dificultades en aspectos cognitivos y de lenguaje, de relación personal y de funcionamiento en comunidad, lo cual no es óbice para que su desarrollo personal evolucione en el sentido general o de la normalidad poblacional, contando con los apoyos y recursos que compensen sus dificultades y refuercen sus habilidades.

a. Posibles limitaciones que puede presentar:

- Pueden presentar dificultades o limitaciones en el lenguaje oral, por lo que será necesario continuar o alternar con el desarrollo de otro código (no oral).
- El Lenguaje de Signos es un elemento de comunicación para la comunidad sorda, y un vehículo del pensamiento.
- El pensamiento de la persona sorda tiene un rendimiento similar al oyente.

b. Otra información de interés:

- Al igual que la discapacidad visual, en la discapacidad auditiva hay una gran variedad de población, con características de limitación debidas a diferentes trastornos. Hay personas que poseen restos auditivos y personas cuya pérdida es total.
- Podemos tratar con personas con discapacidad auditiva que utilizan la lectura labio-facial y el lenguaje oral para comunicarse, y otras que utilizan el lenguaje de signos, por lo que precisarán de un intérprete de lenguaje de signos para asistir a clase, realizar trámites administrativos, asistir a tutorías...
- Las personas con discapacidad auditiva pueden encontrarse con diversas barreras en el centro universitario, sobre todo en la comunicación y el acceso a la información.

2.2. Pautas y recomendaciones.

a. Pautas y Recomendaciones en la relación

- Si tenemos necesidad de comunicarnos con una persona con discapacidad auditiva, se lo haremos saber avisándola con alguna señal, gesto o tocándolo, evitando la sorpresa o susto.
- La comunicación debe hacerse frente a frente, dirigiéndose a la persona cuando nos esté mirando, evitando hacerlo cuando esté de espaldas. La persona con esta discapacidad auditiva precisa ver nuestra cara, para poder leer los labios y percibir nuestra actitud.
- Si no conoce la lengua de signos, hable despacio y claro (sin vocalización exagerada, ni elevar la voz), con el rostro bien iluminado.
- En cuanto al contenido o mensaje, le diremos de qué se habla, con alusión al contexto o situación, apoyándonos en el gesto, dibujos, palabra escrita, ...
- Verifique que se ha comprendido lo que tratamos de comunicar, pudiendo repetir o escribir, en caso de dificultad, lo que se quiere decir. Facilite la comunicación haciendo uso de frases cortas y

correctamente estructuradas.

- Procure “oír” a las personas sordas y, comprendiendo su circunstancia, apreciemos su capacidad de adaptación y progreso, facilitando su desarrollo personal y social.

- Si va acompañada de un intérprete de lengua de signos, diríjase al hablar a la persona con discapacidad auditiva, no al intérprete.

b. Algo Más:

- El uso del correo electrónico le puede ser de utilidad para comunicarse con el estudiante.

- La función del intérprete de lengua de signos es traducir y servir de apoyo a la comunicación de la persona sorda, por eso, al hablar, debe dirigirse a la persona sorda, no al intérprete.

- Precisan flexibilidad a la hora de elegir grupos y turnos más adecuados a sus circunstancias personales. Se ha de procurar que coincida en estos grupos con el alumno/a o alumna colaboradores asignados por el SAAD.

- Por favor, si es posible, facilítele la información que solicita por escrito, en un lenguaje claro y sencillo.

- La información que se ofrezca por vía auditiva debe complementarse también con información o señales visuales (como alarmas, avisos por megafonía, películas de vídeos con subtítulos...)

- Atiéndale en un entorno sin ruido excesivo, personalmente y tómesese el tiempo que sea necesario para la comunicación. Es bueno huir de las prisas, no son adecuadas para una efectiva comunicación entre las dos partes.

3.- ALUMNADO CON DISCAPACIDAD MOTORA.

Discapacidad motora es un estado de limitación en la movilidad o comunicación, debido a la interacción entre factores individuales (dificultades por un inferior funcionamiento del sistema osteo-articular, muscular y/o nervioso) y los de un contexto menos accesible o no adaptado.

3.1. - La persona con discapacidad motora.

El alumno con discapacidad motora, tiene limitaciones debidas a un entorno que, reducidas o eliminadas por medidas de accesibilidad o de adecuación, permitirán su desarrollo personal más equilibrado y justo.

a. Posibles limitaciones que puede presentar:

Aceptando el riesgo de la generalidad, en el alumnado con discapacidad motora, se han de considerar las siguientes cuestiones:

- No debe asumirse necesariamente la asociación de aspectos de comunicación, movilidad y limitación, propios de la deficiencia motora, con dificultades o retrasos del desarrollo y de la inteligencia.

- Siendo cierto que la discapacidad motora supone una serie de alteraciones o cuadros clínicos, a veces de considerable dificultad para desenvolverse en la vida cotidiana, ello no implica que no puedan desarrollarse personalmente y profesionalmente en el ámbito universitario, con las medidas compensatorias adecuadas. Sus limitaciones se deben a sus trastornos, pero en igual medida a su contexto, que nos les aporta la respuesta adecuada.

b. Otra información de interés:

- Considerando la diversidad de la población de la discapacidad motora, tanto en sus aspectos personales y de trastorno, el nivel de autonomía y la capacidad de locomoción, así como la calidad en la expresión verbal, dependerá de cada persona en concreto y sus características.

- Podemos encontrar personas con discapacidad motora usuarios de silla de ruedas, usuarios de bastones o con problemas de equilibrio que dificultan su marcha, entre otras características.

- Además de las barreras ideológico-comunicativas, se encuentran a diario con diversas barreras arquitectónicas, tanto en el urbanismo, como en el transporte y en los edificios, que impiden o dificultan su movilidad y autonomía.

- Si el entorno físico no está adaptado, puede dificultar o impedir que estas personas hagan uso de los servicios básicos con los que cuentan todos los estudiantes, como secretaría, conserjería, cafetería, biblioteca...

3.2. Pautas y recomendaciones

a. Pautas y Recomendaciones en la relación

- Conversa con la persona con discapacidad motora como con cualquier otra, procura para ello ponerte al alcance de su vista o mirada (siéntate frente a su silla) y hazla partícipe de la conversación, dirigiéndote siempre a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.

- Con los alumno/as y alumnas que caminan despacio o utilizan muletas, ajusta el paso al suyo y evita posibles empujones. Ayúdale si tiene que transportar objetos y no le separe de sus muletas.

- No tengas reparo en ofrecer tu ayuda y expresa tus dudas, desconocimiento o motivos de tu relación con el alumno/a.

- En la existencia de dificultades de comunicación, dale tiempo para que se exprese. Puede tener problemas en responder, pero no en su pensamiento. Pregúntale tus dudas o dile sencillamente, que no has comprendido.

- En el desplazamiento en sillas de ruedas, tengamos en cuenta:

- Preguntar siempre a la persona por su manejo de la silla, nos lo dirá mejor que nadie.
- En el manejo de la silla, no deberá hacerse deprisa, no girar rápidamente, circulando, preferentemente por piso homogéneo (sitios señalizados, rebajes de la acera, rampas...) En piso desigual, hacer los movimientos de la silla desde las ruedas grandes.
- Colocar la silla en sitio adecuado, poniendo el freno y levantando el reposapiés.

b. Algo Más:

- Las notificaciones, publicadas en los tablones de anuncios, pueden no ser visibles para las personas usuarias de sillas de ruedas, dependiendo de la altura del tablón.
- Precisan flexibilidad a la hora de elegir grupos y turnos más adecuados a sus circunstancias personales. Se procurará que coincida en estos grupos con el alumno/a colaborador asignado por el SAAD.
- Aún existen barreras arquitectónicas, pero muchas pueden compensarse con la ayuda y el apoyo del personal del centro. Por ello, ofrécele toda la ayuda posible para hacer fotocopias, alcanzar las estanterías más altas de la biblioteca, utilizar el mobiliario no adaptado, etc.
- Los mostradores demasiado altos, dificultan la comunicación con la persona usuaria de silla de ruedas o de poca altura, por favor, intente atender a estos estudiantes, sin que el mostrador esté entre ambos.
- En su expresión verbal algunos estudiantes pueden presentar alteraciones en el ritmo, la inteligibilidad..., por lo que será preciso ofrecerles tiempo suficiente para que se expresen, sin interrupciones.

4. - ALUMNADO CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA.

Discapacidad psíquica es un estado de limitación en la conducta adaptativa o de relación, debido a la interacción entre factores individuales (dificultades de tipo conceptual, social o práctico) y los de un contexto menos accesible o menos comprensivo.

4.1.- La persona con discapacidad psíquica.

Las personas que estén en situación de discapacidad psíquica, al formar parte de la diversidad social, tienen su misma variabilidad y complejidad, en consecuencia, su definición o agrupación de características comunes, no estará exenta de la generalidad y de sus riesgos. Así se podrán incluir personas con discapacidad intelectual, depresión, esquizofrenia, trastorno bipolar o trastornos de ansiedad, entre otros.

a. Posibles limitaciones que puede presentar:

Las personas con esta discapacidad se enfrentan a dos grandes dificultades:

- Limitaciones para hacer frente a las demandas de la vida diaria, en la participación social y en el trabajo, pudiendo tener necesidad de apoyo o comprensión en su tarea, para tener mayor autonomía.
- Dificultades en la captación o procesamiento y elaboración de la información del entorno, así como de su adaptación a éste, en función de aquélla.

b. Otra información de interés:

- Dentro de la discapacidad psíquica hay una gran variedad de población. Se encuentran el Síndrome de Asperger, la depresión, los trastornos de la alimentación, el síndrome obsesivo-compulsivo, los trastornos de personalidad, etc. El nivel de autonomía y la capacidad para desenvolverse y comunicarse de manera óptima, dependerá de cada persona en concreto y sus características.

- A menos que la persona con discapacidad psíquica comente su situación, a veces esta discapacidad puede pasar desapercibida, si bien, también puede detectarse por un comportamiento o lenguaje poco usual o extraño. En todo caso, debe ser la persona con discapacidad quién dé a conocer su trastorno, respetando su intimidad.

- Las mayores barreras que sufren son ideológicas o de comunicación, debido a un desconocimiento social de la discapacidad psíquica y las dificultades de quienes las padecen. A esto se une la visión dada por los medios de comunicación que, muchas veces, no se corresponde totalmente con la realidad. Actualmente, existen bastantes prejuicios y actitudes negativas hacia las personas con discapacidad psíquica, debido principalmente, a la falta de conocimiento y convivencia con la misma.

- Muchas personas que padecen alguna discapacidad psíquica pueden acceder y desarrollar unos estudios universitarios. Discapacidad psíquica no es sinónimo de discapacidad intelectual, no tiene porqué conllevar un retraso cognitivo o un CI bajo.

4.2. Pautas y recomendaciones.

a. Pautas y Recomendaciones en la relación

- Si cualquier persona debe revisar la actitud antes de hablar o relacionarse con otra, esto es más necesario aún ante la persona con discapacidad psíquica. El contacto ocular y la mirada franca, permite a la persona sentirse aceptada y reconocida, huyendo de las simples formas de urbanidad y cortesía que, aunque necesarias, no son suficientes para ponerse en el lugar del otro.

- Mira a los ojos, piensa y cree en lo que expresas, para que haya consistencia entre actitud y palabra. - Su menor expresividad o apariencia distante, no quiere decir falta de comprensión o entendimiento, sino lentitud de respuesta o estructuración de la frase. En todo caso, habla claro, transmitiendo el mensaje con frases cortas y precisas. - Aunque parezcan tener tendencia a soledad (ya que ésta es la mejor descripción y búsqueda de una seguridad), son contrarias a la misma, deseando tener amigos y vida social.

b. Algo más:

- Puede que presenten dificultades para comprender y llevar a cabo los diferentes trámites que debe realizar para acceder, y durante su estancia, en la Universidad. Por este motivo, facilite y guíe al alumno/a en la realización de los trámites que precise, con una explicación clara, sencilla y sin prisas.

- Precisan flexibilidad a la hora de elegir grupos y turnos más adecuados a sus circunstancias personales. Se ha de procurar que coincida en estos grupos con el alumno/a colaborador asignado por el SAAD.

- Estas personas sufren las actuales barreras ideológicas que existen en la sociedad. No evite la comunicación y el trato personal con los estudiantes con discapacidad psíquica, ellos también necesitan el apoyo que ofrece la aceptación e integración en su comunidad.

- Respeta su estilo a la hora de hablar y comportarse.

ANEXO

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 nº 89 de 13/04/2007).

«Disposición adicional vigésima cuarta. De la inclusión de las personas con discapacidad en las universidades.

1. Las Universidades garantizarán la igualdad de oportunidades de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, proscribiendo cualquier forma de discriminación y estableciendo medidas de acción positiva tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

2. Los estudiantes y los demás miembros con discapacidad de la comunidad universitaria no podrán ser discriminados por razón de su discapacidad ni directa ni indirectamente en el acceso, el ingreso, la permanencia y el ejercicio de los títulos académicos y de otra clase que tengan reconocidos.

3. Las universidades promoverán acciones para favorecer que todos los miembros de la comunidad universitaria que presenten necesidades especiales o particulares asociadas a la discapacidad dispongan de los medios, apoyos y recursos que aseguren la igualdad real y efectiva de oportunidades en relación con los demás componentes de la comunidad universitaria.

4. Los edificios, instalaciones y dependencias de las universidades, incluidos también los espacios virtuales, así como los servicios, procedimientos y el suministro de información, deberán ser accesibles para todas las personas, de forma que no se impida a ningún miembro de la comunidad universitaria, por razón de discapacidad, el ejercicio de su derecho a ingresar, desplazarse, permanecer, comunicarse, obtener información u otros de análoga significación en condiciones reales y efectivas de igualdad. Los entornos universitarios deberán ser accesibles de acuerdo con las condiciones y en los plazos establecidos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y en sus disposiciones de desarrollo.

5. Todos los planes de estudios propuestos por las universidades deben tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos.

6. Con arreglo a lo establecido en el artículo 30 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos y en sus normas de desarrollo, los estudiantes con discapacidad, considerándose por tales aquellos comprendidos en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad tendrán derecho a la exención total de tasas y precios públicos en los estudios conducentes a la obtención de un título universitario.»